



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Comunicación organizacional y clima laboral del personal docente de las
instituciones de Educación Básica de la UGEL - 06

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. Porras Mendizabal, Fanny (ORCID: 0000-0002-4750-8077)

ASESORA:

Dra. Ancaya Martínez María del Carmen (ORCID: 0000-0003-4204-1321)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN Y CALIDAD EDUCATIVA

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria:

A Dios, por permitirme lograr esta meta de mi carrera profesional. A Yolanda y Manuel, mis queridos padres, que a pesar de la distancia están siempre conmigo. A César, mi esposo quien me acompañó todo este tiempo que trabajé mi tesis, por ser mi apoyo y soporte. A Nataly y Leonardo, mis hijos, que son el motivo para seguir adelante. A mis queridos hermanos y en especial a Sheyla por brindarme su apoyo.

Agradecimiento:

Mi mayor agradecimiento a la Universidad César Vallejo y a toda su comunidad por brindarme la oportunidad de lograr mi meta profesional.

PÁGINA DEL JURADO

Declaratoria de autenticidad

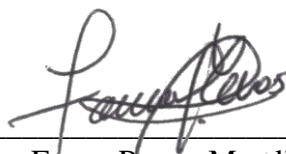
Yo, Fanny Porras Mendizabal, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Ate; presento mi trabajo académico titulado: “Comunicación organizacional y clima laboral del personal docente de las instituciones de Educación Básica de la UGEL -06 , en 78 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Administración de la Educación, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 9 de agosto 2020

La autora



Lic. Fanny Porras Mendizabal
DNI 10248082

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	15
2.1. Tipo y diseño de investigación	15
2.2. Operacionalización de las variables	15
2.3. Población, muestra, muestreo	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.5. Procedimientos	17
2.6. Métodos de análisis de datos	18
2.7. Aspectos técnicos	18
III. Resultados	19
3.1. Descriptivos	19
3.2. Inferenciales	23
IV. Discusión	26
V. Conclusiones	31
VI. Recomendaciones	32
Referencias	33
Anexos	39
Anexo 1: Artículo Científico	
Anexo 2: Matriz de consistencia	
Anexo 3: Matriz de operacionalización	
Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos y fichas técnicas	
Anexo 5: Validación de los instrumentos	
Anexo 6: Prueba de confiabilidad de los instrumentos	
Anexo 7: Matriz de datos	
Anexo 8: Estadística descriptiva	
Anexo 9. Captura de pantalla del porcentaje de similitud obtenido del turnitin	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Correlación de las variables (CO) y (CL)	23
Tabla 2. Correlación entre la dimensión (CA) y la variable (CL)	23
Tabla 3. Correlación entre la dimensión (CD) y la variable (CL)	24
Tabla 4. Correlación entre la dimensión (CH) y la variable (CL)	24
Tabla 5. Correlación entre la dimensión (CDg) y la variable (CL)	25

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Diagrama de nivel de correlación	15
Figura 2. Comunicación organizacional	19
Figura 3. Comunicación ascendente	19
Figura 4. Comunicación descendente	19
Figura 5. Comunicación horizontal	20
Figura 6. Comunicación diagonal	20
Figura 7. Clima laboral	20
Figura 8. Autorrealización	21
Figura 9. Involucramiento laboral	21
Figura 10. Supervisión	21
Figura 11. Comunicación	22
Figura 12. Condiciones laborales	22

Resumen

En la presente investigación se planteó como objetivo principal analizar el nivel de relación de la comunicación organizacional (CO) y clima laboral (CL) del personal docente de las instituciones de Educación Básica de la UGEL 06. El (CL) siendo una problemática que aún es latente en muchas organizaciones, se le ha sumado la aparición del COVID 19 lo que generó que se debilite las relaciones laborales y las formas de comunicarse; así como también, la incertidumbre de los docentes de saber cómo lidiar con el nuevo sistema de trabajo remoto.

La investigación tuvo el enfoque cuantitativo, el tipo de estudio fue básico, el nivel fue correlacional, se aplicó el método hipotético deductivo, el diseño de estudio fue no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 60 docentes, los mismos que conformaron la muestra de 60 docentes de Educación Básica de la UGEL 06, el muestreo fue de tipo no probabilístico teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión. La técnica utilizada fue la encuesta, y el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario para ambas variables, los instrumentos fueron validados a través de un grupo de expertos y la confiabilidad se realizó a través del Alfa de Cronbach

Los resultados evidenciaron un p valor menor a 0.05 lo que rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna; un Rho de 0,610 lo que determinó una correlación alta entre ambas variables en estudio. Es por ello, que se concluye que existe relación entre la (CO) y el (CL) del personal docente de las instituciones de Educación Básica de la UGEL – 06.

Palabras claves: *Comunicación organizacional, clima laboral y Educación Básica.*

Abstract

On the current, the main objective was to analyze the relationship level of organizational communication and work environment of the Basic Education's teaching staff in the UGEL 06 institutions. Work environment is a problem that is still latent in many organizations, the appearance of the COVID 19 has been added, which has generated the weakening of labor relations and ways of communicating; as well as the uncertainty of teachers knowing how to deal with the new remote work system.

The research had a quantitative focus, the type of study was basic, the level was correlational, the hypothetical deductive method was applied, the study design was non-experimental, cross-sectional, the population was made up of 60 teachers, the same who made up the sample of 60 basic education teachers from UGEL 06, the sampling was of a non-probabilistic type, having in count the inclusion and exclusion criteria, the technique used was the survey and the instrument for data collection was the questionnaire for both variables, the instruments were validated through a group of experts and reliability was performed through the Cronbach Alpha.

The results showed a p value less than 0.05, which rejected the null hypothesis and accepted the alternative hypothesis, a Rho of 0.610, which determined a high correlation between both variables under study. That is why, it was concluded that there is a relationship between the (CO) and (CL) of the teaching staff of the Basic Education institutions of the UGEL - 06.

Keywords: *Organizational communication, work environment and Basic Education.*

I. Introducción

A lo largo del tiempo, el clima laboral ha sido un aspecto de preocupación en las diferentes organizaciones, debido a los diversos problemas a nivel interno; tales como la desconfianza, malos entendidos, conflictos, falta de compromiso, insatisfacción laboral; afectando de esta manera la convivencia y el clima en el ámbito laboral. Es por ello, que esta problemática ha generado el interés de expertos en desarrollar diversos estudios sobre el tema.

Mundialmente, el clima laboral se ha visto afectado generando grandes pérdidas de recursos humanos en las empresas; Keep On Moving (2018) publicó en su blog los resultados de una encuesta realizada por Preparing for take-off, en relación a la rotación del personal, donde indicó que se incrementó en un 23% desde el 2013 al 2018, todo ello debido a factores como la falta de estrategias de integración, poca afinidad con la cultura de la organización, ambiente laboral desfavorable y que en ocasiones deciden pasarlo por alto. En la actualidad, Dinegro (2020) menciona en su publicación basada en el análisis de la encuesta realizada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que la aparición del Covid 19, ha ocasionado que a nivel mundial se agrave la situación del trabajo y que las relaciones laborales sean de incertidumbre. La presión de la actual pandemia ha provocado fragilidad sobre las relaciones laborales, Bucci y Faccendini (2020) refieren en su blog que las relaciones entre los trabajadores y las relaciones hacia los trabajadores se han debilitado debido a la fuerte tensión por la crisis sanitaria.

A nivel nacional, según Perú 21 (2018), la encuesta realizada por Aptitus, el 86% de peruanos renunciarían a su actual trabajo debido al deterioro en la convivencia laboral, asimismo, el 81% de los empleados entrevistados aseguraron que el (CL) afectó el desempeño de sus funciones y el 19% creen que este aspecto no afectó su trabajo. Actualmente, en tiempos de pandemia del COVID -19, es una preocupación para las organizaciones mantener un buen clima laboral durante la crisis sanitaria, representando un gran desafío que deben afrontar. Según Sanz (2020) refiere en su publicación basada al informe de la encuesta realizada por RRHHDigital, señaló que el 92,5% de los encargados de los recursos de personal de las empresas estiman que el COVID 19 afectó el (CL) de sus trabajadores, debido a los cambios radicales y obligados del nuevo sistema de trabajo. (teletrabajo o trabajo remoto)

En el entorno local, las instituciones educativas (IE) de Ate, ante la crisis de la pandemia del COVID -19, se vieron afectados debido a los cambios en la nueva forma de trabajo, ocasionando dificultades en la comunicación, donde muchos docentes se han sentido inseguros al afrontar el trabajo remoto, la incertidumbre de no contar con espacios para comunicarse adecuadamente con sus compañeros de trabajo, estudiantes y sus familiares, debilitando de esta manera la convivencia laboral de la (IE). Por ello, es que este estudio buscó analizar la relación que existe entre la (CO) y (CL) del personal docente de las instituciones de Educación Básica (EB) de la UGEL – 06.

Para este estudio, se consideró importante tener en cuenta los siguientes antecedentes internacionales:

Ríos y León (2020) realizaron una investigación referida a la comunicación y la cultura organizacional en una manufactura de Ecuador, donde analizaron el impacto de la comunicación para generar una cultura organizacional en los trabajadores; para ello, realizó un estudio exploratorio, descriptivo y cuantitativo, aplicó la encuesta a una muestra correspondiente a 345 empresas. Los resultados mostraron el valor de 0.939 en relación a los niveles de trabajo medidos con el rendimiento a través de la recompensa, el 0,936 referidos a la identificación con la organización y un valor de 0,928 para productividad. Concluyeron que una comunicación eficaz promueve la cultura organizacional y el capital humano.

Solórzano, Parra, Espinoza y Macías (2020) realizaron un estudio, con la finalidad de analizar las relaciones laborales en los funcionarios de un Registro de propiedad en Ecuador. La metodología empleada fue descriptiva correlacional, con una población de 27 funcionarios al cual aplicaron el cuestionario. En los resultados se observó un nivel “bajo” en relación al (CL) influyendo en el desempeño laboral de los trabajadores, lo cual está relacionado con la cantidad de horas de trabajo, sueldos bajos, escasa comunicación y limitado trabajo coordinado en equipo. Concluyeron que un (CL) desfavorable influye en el rendimiento laboral.

Murtiningsih, Muhammad y Bukman (2019) analizaron la relación de la supervisión, la comunicación y la ética de una universidad de Indonesia, utilizaron el método descriptivo cuantitativo de tipo correlacional y emplearon los cuestionarios. Los

resultados indicaron que la variable supervisión obtuvo el Sig. Valor de 0.006 indicando que existió correlación con ética de trabajo; con respecto a la variable comunicación interpersonal obtuvo 0.023 lo que indicó correlación con ética del trabajo. Concluyeron que hubo correlación significativa entre supervisión y comunicación interpersonal sobre ética de trabajo docente, enfatizaron que la supervisión consiste en brindar asistencia y acompañamiento a los docentes a través de la retroalimentación.

Haeba (2019) en su trabajo de estudio analizó el influjo entre (CL), la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados de salud de un hospital de Indonesia. La investigación fue cuantitativa, su muestra fue de 82 empleados a quienes aplicaron los cuestionarios. Los resultados demostraron que el ambiente de trabajo tuvo un impacto positivo en la satisfacción y el desempeño de los empleados. El efecto del entorno laboral en la satisfacción fue positivo y significativo con un valor t de 2.0287. Concluyó que la comunicación debe ser abierta entre los líderes y empleados como también entre compañeros de trabajo, para que de este modo los empleados se sientan satisfechos y tengan un impacto positivo en su rendimiento laboral.

Purwantoro y Bagyo (2019) estudiaron la relación del comportamiento organizacional y su influjo en el (CL) en una empresa de Indonesia. Utilizó el método analítico, la investigación fue cuantitativa, con una muestra de 50 trabajadores que desarrollaron los cuestionarios. Los resultados indicaron que ambas variables están relacionadas, según el valor menor a 0.05. Concluyeron que un (CL) adecuado alienta a los empleados a demostrar un comportamiento sólido, sugiriendo establecer relaciones armoniosas entre empleados y líderes, como también la relación entre empleados.

Febrial, Herminingsih (2020), Ayeni, Akinola (2020), Ilwani (2019) y Abdien (2019) en los diferentes estudios que realizaron cada uno de ellos, analizaron la relación de la comunicación organizacional en la satisfacción de trabajo, el compromiso, la productividad y el desempeño de los trabajadores. A través de una investigación cuantitativa y aplicando el cuestionarios a su muestra de estudio. Según los resultados en los diferentes estudios concluyeron que la comunicación juega un papel primordial en la vida laboral y personal de los trabajadores de una organización.

Escobar, Flores y Carreón (2019) estudiaron el (CL) como un componente que incide en el desempeño docente, de un instituto de México y constatar si el desempeño de los docentes es el adecuado. Para ello emplearon la metodología cuantitativa y diagnóstica,

emplearon la entrevista y aplicaron el cuestionario a su muestra de 21 docentes. Se evidenció en los resultados que el 90.47% de los docentes sostuvieron que el entorno laboral es el adecuado, por otro lado, 10 docentes no se sienten totalmente satisfechos, 2 docentes manifestaron que les resulta indiferente el ambiente de trabajo. Concluyeron que el (CL) en dicha institución es adecuado, que los docentes tienen un buen desempeño y que la comunicación favorece la resolución de problemas de la institución. El 85% de encuestados afirman que las pláticas de concientización ayudan a mejorar su desempeño.

Orejuela (2019) efectuó un estudio en una (IE) de Ecuador, donde analizó el impacto del (CL) en el desempeño de los docentes, utilizó el enfoque mixto de corte transaccional, descriptiva y correlacional. Utilizó la encuesta y los cuestionarios desarrollados en una muestra de 35 docentes. Según los resultados adquiridos en relación a la apreciación del ambiente laboral de los docentes, el 34,29% indicaron que el (CL) nunca es “malo”, el 65,71% afirmaron que es “regular”, debido a circunstancias como la escasa comunicación, deterioro en las interacciones personales, poca identificación con la organización, entre otros. Por otro lado, en relación a la comunicación, los resultados señalaron el grado de comunicación entre los directivos y docentes; el 37,1% indicaron que es malo, mientras que el 62,9% lo definieron como “regular”. Concluyó que se verifica una relación alta y positiva entre los aspectos en estudio, es decir que cuanto más desgastado es el (CL) tendrá un impacto relativo del desempeño docente.

Yáñez y Yáñez (2019) analizaron los aspectos de la (CO) que inciden en la satisfacción laboral en una universidad de Ecuador. Utilizaron el método analítico y de síntesis, con enfoque cualitativo, de corte transversal, nivel correlacional, emplearon dos cuestionarios para la muestra de 44 trabajadores. En los resultados obtuvieron el valor de correlación $r=0.854$ $p=0.000$, este valor de correlación indicó que existe un grado de relación “alto” con respecto a retener y precisar la información. Concluyeron que la escasa confianza de los trabajadores hacia sus superiores, tiene que ver con el temor de perder sus empleos o cargos alcanzados, lo que originó la mala comunicación en la organización.

Hartinah, Suharso, Umam, Syazali, Roslina y Jermisittiparsert (2019) realizaron una investigación para detallar la influencia del liderazgo de los directores, el ambiente de trabajo y la motivación en el rendimiento laboral de los docentes en Tegal Indonesia. El trabajo fue cuantitativo, diseño de corte transversal, utilizaron los cuestionario aplicados a 300 docentes. Los resultados del estudio mostraron que los aspectos mencionados

anteriormente son bien percibidos por los docentes, donde señalaron que el ambiente laboral es significativamente positivo sobre el desempeño docente con valor t 4.487. Concluyeron que el liderazgo del director, el ambiente laboral y la motivación intervienen en el rendimiento docente, por otro lado, el tipo de liderazgo está relacionado a la forma de cómo se toma las decisiones y a las relaciones laborales entre superiores y subordinados, también mencionó que el ambiente de trabajo influye en el docente para lograr sus objetivos.

Noboa, Barrera y Rojas (2018) estudiaron sobre la incidencia del (CL) en la satisfacción del trabajo en una empresa de construcción ecuatoriana. El estudio fue cuantitativo, de tipo correlacional, utilizaron los cuestionarios para una muestra de 232 empleados. En los resultados se observó una medida superior a 5 en promedio, lo cual indicaron que los colaboradores se sienten satisfechos con el trabajo lo cual impacta positivamente en el clima organizacional. Concluyeron que hubo una relación directa y significativa entre ambos constructos, además sugirieron planes de mejora que ayude a fortalecer la comunicación descendente.

Martínez, Hernández, Torres, García y Montaña (2018) estudiaron sobre la realidad comunicacional, liderazgo y el efecto en las relaciones laborales de una pequeña empresa de México, analizaron las dimensiones comunicativas y su relación con el (CL) entre los trabajadores; así mismo, determinar la influencia del estilo de liderazgo. Realizaron un estudio de enfoque cuantitativo y descriptivo de corte transversal, utilizaron la encuesta y el cuestionario aplicados a 200 trabajadores. En cuanto a los resultados obtenidos, se apreció un 92.95 puntos lo que refirió que el (CL) es “pobre”; en cuanto a los resultados de la percepción de la comunicación entre jefes y trabajadores obtuvieron un valor de 18.64 puntos lo que corresponde a “pobre” y los resultados de la percepción de la comunicación entre trabajadores fue de 17.35 puntos lo que corresponde a “media”. Concluyeron que el clima organizacional percibidos por los trabajadores es “pobre” debido a la poca comunicación. Sin embargo la percepción de parte de los jefes fue “buen clima” ya que consideraron que la imposición de sus decisiones es la más adecuada para generar productividad.

Sotelo y Figueroa (2017) estudiaron sobre la incidencia de la (CO) en el servicio de una (IE) de México. Investigación con diseño no experimental de corte transversal, con enfoque cuantitativo correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta; y el instrumento

cuestionario fue aplicado a 52 participantes. Según los resultados de $R=0.864$ indicaron una pendiente positiva señalando que el (CL) es un factor que interviene directamente en la condición de calidad del servicio de la (IE) en estudio. Concluyeron que se evidencia una correlación positiva entre ambos constructos.

Por otro lado, tenemos los antecedentes nacionales:

Chuquiyaur y Pinela (2019) realizaron un estudio sobre la (CO) y (CL) en una (IE), con el objetivo de examinar la relación que existe entre ambos aspectos mencionados. La investigación fue descriptiva- correlacional, trabajaron con el diseño no experimental, utilizaron la técnica de la encuesta y el cuestionario de instrumento aplicados a una muestra de 27 elementos. Obtuvo como resultado que el 33.3% señalaron que la comunicación es “buena”, el 33.3% consideraron que la comunicación es “regular” y el 33.3% lo consideraron “baja”. Referente al (CL), el 44.4% afirmaron que es “medio”, el 37.4% lo consideraron desfavorable y el 18.52% lo considera favorable. Concluyeron que hubo una relación positiva débil entre la (CO) y (CL).

Quispe (2019) realizó un estudio donde analizó el compromiso organizacional y su relación con la (CO) en una (IE) de Arequipa. El estudio fue de tipo cuantitativo, de nivel aplicada, de tipo descriptivo correlacional, trabajó con el diseño no experimental; empleó la técnica de la encuesta y aplicó el cuestionario a su muestra de 69 docentes. En sus resultados mostró que hubo un 62% de nivel “alto” de compromiso laboral y un 64% de nivel “alto” en comunicación organizacional. Concluyó que hubo una correlación directa y moderada entre nivel de compromiso organizacional y nivel de comunicación organizacional de los docentes, afirmando además que si no hay comunicación asertiva en la organización entonces no habría un clima laboral adecuado.

Briceño (2019) realizó un estudio sobre el nivel de relación entre el (CL) y las formas de (CO) en una (IE) de Lima. El estudio fue de tipo aplicada, método descriptivo correlacional, el diseño fue no experimental y de corte transversal, utilizó la encuesta y aplicó los cuestionarios a una muestra de 238 personas. Referente a los resultados mostraron que la comunicación ascendente presenta una correlación con un coeficiente de 0.389, la comunicación descendente de 0.26, la comunicación horizontal de 0.219. Concluyó que el (CL) de una institución se correlaciona significativamente con la (CO).

Gonzáles (2019) en su estudio examinó sobre el (CL) y su intervención en el desempeño de los empleados de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, el nivel fue descriptivo correlacional, con diseño no experimental de corte transversal, utilizó la técnica de la encuesta y aplicó el cuestionario a 21 trabajadores. Uno de los resultados señaló que el 63.64% de los trabajadores sienten confianza hacia sus jefes para desempeñarse laboralmente, el 45.45% señaló que casi siempre tienen comunicación con sus compañeros. Concluyó que el (CL) interviene de forma positiva fuerte en el desempeño de los empleados, expresado con un valor relacional de 0.668.

León y Alza (2019) realizaron un estudio con el motivo de investigar la relación entre la (CO) y la motivación de los trabajadores de un negocio de zapatos en Perú. Utilizaron una metodología con enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo-correlacional, diseño no experimental - transversal, utilizaron la encuesta y aplicaron los cuestionarios a una muestra de trabajadores. Como resultado señalaron una correlación positiva con $Rho = 0.679$, donde el 60% indicaron que la comunicación se encuentra en un nivel “malo”, el 10% lo consideraron en un nivel “bueno” y el 30% consideraron que la comunicación es “regular”. Concluyeron que se evidenció una relación positiva moderada media entre ambos constructos.

Noriega (2019) realizó un estudio relacionado con la incidencia de la gestión administrativa y la (CO) en una empresa de Lima – Perú. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con método hipotético-deductivo, estudio de tipo básica, el diseño fue no experimental de corte transversal, nivel de regresión ordinaria, la muestra fue de 86 individuos, la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario. En los resultados predominantes indicó que el 45.3% percibieron en un nivel “medio” en la comunicación descendente, 51.2% percibieron un nivel “medio” en la comunicación ascendente, el 52.3% percibieron un nivel “medio” en la comunicación horizontal y 54.7% percibieron un nivel “medio” en la comunicación diagonal. Concluyó que la gestión administrativa incide significativamente en la (CO).

Arévalo y Valdez (2018) realizaron un estudio sobre la comunicación interna con el objetivo de examinar su influjo en la producción de los empleados de una empresa de Tarapoto. El estudio fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, método inductivo, descriptivo-correlacional, utilizaron

la encuesta y aplicaron el cuestionario a una población de 50 colaboradores. Los resultados mostraron $p=0.256$ lo que refiere que hubo una relación positiva débil entre comunicación interna y productividad laboral; así mismo se mostró el resultado de $p=0.032$ lo que señaló una relación positiva de la comunicación interna sobre la eficacia. Concluyeron que a mayor compromiso con la comunicación habrá una mejor productividad laboral y que la eficacia permite a los empleados lograr sus metas y éxito en la organización.

Charry (2018) su estudio, se basó en la investigación realizada en la UGEL 03 de Lima Metropolitana, donde se propuso identificar la relación de la comunicación interna sobre el (CL). El estudio fue de tipo básica cuantitativa, con diseño no experimental, nivel correlacional, utilizó la encuesta y el cuestionario para una muestra de 200 trabajadores. Los productos obtenidos evidenciaron que hubo una correlación significativa fuerte de $r=0.959$. Concluyó que hubo una correlación significativa entre ambos constructos evidenciando un (CL) desfavorable según la apreciación de los trabajadores; así mismo, el 63% indicaron que los trabajadores no se escuchan entre ellos y que el 51.5% no se comunican adecuadamente a través de la comunicación ascendente, descendente y horizontal.

El presente trabajo realizó su investigación en base a teorías que sustentan el estudio de las variables (CO) y (CL).

En relación a la primera variable:

La comunicación organizacional (CO). Para esta variable se ha considerado como teoría base la definición propuesta por Guzmán (2012) quien señaló que en toda organización se encuentra presente la comunicación, y para que ésta se pueda ejecutar de forma adecuada es necesario una planificación previa que ayude al mejoramiento de las relaciones de sus miembros. De igual modo, afirmó que la comunicación es un accionar que concede al ser humano, sin importar la distancia, conocer su entorno y el mundo en que vive; sin embargo a pesar de ser una actividad tan cotidiana y sencilla, es necesario tener en cuenta las condiciones en que se produce y el papel que cumplen los hablantes. En el tiempo, el hombre ha logrado vencer barreras de comunicación llegando a grupos extensos a través de las diferentes redes que existen.

En efecto, la comunicación en una organización contempla diversas acciones que favorece alcanzar los objetivos planteados, apuntando hacia la productividad y calidad de

la organización. Por su parte, Montoya (2018) afirmó que las organizaciones surgen por la necesidad de alcanzar objetivos a través de esfuerzos coordinados de un grupo de personas lo que permite superar limitaciones y lograr la efectividad. Desde ese punto de vista, se puede diferir que para lograr los objetivos es necesario gestionar la comunicación, tal como lo señala Trelles (2014) citado por Núñez y Bermúdez (2019) donde afirmaron que la comunicación es un proceso que requiere gestión, planificación y valoración. Bondoc y Taicu (2019) conceptualizaron a la ética como un factor crucial en la comunicación de las organizaciones para contribuir al éxito y al desarrollo sostenible, donde los gerentes deberán ser capaces de aplicar estrategias para que los trabajadores se involucren en la construcción de una cultura organizacional basados en principios y valores.

También se consideró los aportes de Pineda (2020) quien mencionó que la (CO) se desarrolla en escenarios digitales a través de la tecnología y la informática, propiciando cambios de impacto en las organizaciones. En ese mismo sentido, Rodríguez y Vásquez (2019) refirieron que la tecnología asume un papel importante dentro de la (CO) y la necesidad de los trabajadores de incorporar nuevas competencias en su desarrollo profesional. Por lo tanto, se puede entender que la comunicación que se desarrolla en una organización se denomina comunicación organizacional, y la ejecución de una comunicación planificada permite el mejoramiento del clima laboral. De la misma manera, López (2006) enfatizó que la persona en la organización aporta ideas que beneficia a todo un equipo, además la libertad de expresarse, la responsabilidad y el criterio como profesional contribuyen a la cultura en una organización.

Por otro lado, cuando la comunicación es escasa en una organización, entonces los trabajadores se verían afectados en relación al acceso a la información clara sobre su trabajo, así lo mencionó Newstrom (2014) citado por Fariaty (2019) donde los superiores tendrían dificultades para dirigir a su personal lo que afectaría el desempeño laboral. Kang y Sung (2017) citados por Anderson (2018) consideraron que la comunicación de los empleados es un factor que influye en la reputación de la organización hacia el público; en ese mismo sentido, podemos relacionarlo al contexto actual, ya que la comunicación es importante en tiempos de COVID 19, donde es de vital importancia mantener el contacto y la comunicación constante con el público. Al respecto, Guzmán (2012) mencionó que el hombre tiene una importante interrelación en las organizaciones y que la comunicación debe ser un tema de prioridad con la finalidad de contribuir en la calidad de las relaciones

laborales. A su vez, mencionó sobre la división del trabajo en las organizaciones y las diferentes operaciones que se debe realizar para organizar la asignación de tareas al personal, generando así la necesidad de especializarse en diferentes funciones; es por ello, que indicó sobre la especialización del trabajo y las relaciones jerárquicas a través de una cadena de mando.

En efecto, Guzmán (2012) puntualizó que existen individuos que se ubican en la parte superior de la organización y son los que representa la autoridad; por otro lado están los individuos que se encuentran en posiciones más bajas donde su autoridad será menor. En consecuencia, se puede entender que el grado de autoridad y la responsabilidad en una organización son los que determinan los niveles de jerarquía. La comunicación interna en una organización permite articular las relaciones entre los diferentes niveles de jerarquía direccionando los objetivos de la organización. Guzmán (2012) planteó que la interrelación entre los individuos de una organización se da a través de flujos de comunicación dependiendo de las posiciones o cargos que se asumen dentro de ella.

Para este estudio se consideró las siguientes dimensiones de la (CO): La Comunicación ascendente, descendente, horizontal y diagonal.

La dimensión comunicación ascendente (CA), según Guzmán (2012) afirmó que es el flujo de comunicación que se da desde los empleados hacia los superiores, mayormente para hacer consultas, brindar feedback o sugerencias. Así mismo De Castro (2014) lo consideró fundamental ya que permite a los directivos saber sobre el (CL) de su organización. Kats y Khan (1990) citado por Soria (2008) plantearon que la organización permite direcciones de comunicación, y que la (CA) fluye desde los trabajadores hacia los superiores, a través de diversas opciones como son los buzones de sugerencias, presentaciones de queja, etc.

La dimensión comunicación descendente (CD), según Guzmán (2012) señaló que es el flujo de comunicación que se da desde la dirección hacia sus empleados. Así mismo, De Castro (2014) refirió que es la que se da desde los superiores hacia los empleados de una empresa, utilizando documentos formales, aunque en ocasiones esto suele suceder de manera inadecuada. También tenemos los aportes de Kats y Khan (1990) citados por Soria (2008) quienes afirmaron que este tipo de comunicación es la que fluye desde los superiores a los subordinados.

La dimensión comunicación horizontal (CH), según Guzmán (2012) planteó que el flujo de comunicación en este caso es de tipo lateral ya que los mensajes se dan entre individuos del nivel de jerarquía dentro de la organización. Por su parte, De Castro (2014) refirió que esta forma de comunicación requiere la necesidad de mantener una buena coordinación y evitar repetir los procesos administrativos. Por otro lado tenemos a Kats y Khan (1990) citado por Soria (2008) donde afirmaron que fluyen entre funciones, el cual permite coordinaciones para la integridad del trabajo en la organización. Madhur y Ramshan (2020) en su aporte mencionaron que la (CH) permite resolver problemas organizacionales aplicando diversas estrategias dentro de un grupo de la misma organización, este tipo de comunicación propicia consensuar opiniones o ideas con la finalidad de lograr el buen funcionamiento en relación al trabajo.

La dimensión comunicación diagonal (CDg), según Guzmán (2012) planteó que este tipo de comunicación se da de forma multidireccional dentro de la organización, es decir que se produce entre individuos de diferentes niveles de jerarquía. En este caso permite a las jerarquías superiores tener conocimiento de la comunicación de los empleados sin la necesidad de pasar por todo un sistema de comunicación formal. Kats y Khan (1990) citado por Soria (2008) afirmaron que este tipo de comunicación es la que se efectúa entre varias funciones y niveles de una organización. Por su parte, Chand (2020) refirió que la comunicación diagonal o transversal facilita que la información llegue rápido y se logre conseguir los objetivos proyectados por la organización.

En relación a la segunda variable:

Clima laboral (CL), para esta variable se ha considerado como teoría base la definición propuesta por Palma (2004) quien afirmó que los trabajadores tienen una apreciación de su medio laboral y sobre las condiciones que le ofrecen para desarrollarse en la organización. Así mismo, Hoy y Miskell (1988) citado por Hadiyanto (2018) señalaron que cuando el clima es el adecuado entonces esto asegura la calidad del medio de trabajo. En ese sentido, consideró que el (CL) es un aspecto que caracteriza a las organizaciones, donde señala de metafóricamente que “el clima es como la personalidad de la (IE)”. Por lo tanto, un ambiente laboral adecuado y agradable es el resultado de una buena comunicación, así lo afirman Todorut y Savu (2020) lo que a su vez refirieron que cuando la comunicación en las organizaciones es defectuosa esto genera lo que llamamos “conflicto”, lo que suele suceder cuando se evidencian rumores, discusiones y

enfrentamientos entre el personal. En el contexto educativo a menudo se evidencia por ejemplo las quejas del personal sobre la supervisión de los directivos, los problemas de conectividad para el trabajo remoto, el exceso de trabajo, etc.

Por su parte, Dominguez, Ramirez y García (2013) manifestaron que son patrones que caracterizan a las personas en una organización y que se evidencia en su desempeño laboral. Según, Bordas (2016) expresó que se refiere al contexto de trabajo y a ciertos aspectos que influyen en el desempeño laboral, además señaló que el (CL) puede cambiar dependiendo de sus integrantes, básicamente de los líderes de una organización, Nitisemio (1992) citado por Mansyur (2019) coincidió con el aporte anterior. Refiriéndose al tema, Khan (2020) mencionó que el comportamiento de los empleados está determinado por diversos aspectos de una organización consignándolos atributos psicológicos al entorno laboral.

Palma (2004) refirió también, que existen aspectos en el ambiente laboral que permite analizar el diagnóstico de la organización con la finalidad de promover acciones preventivas y correctivas que favorezcan el fortalecimiento de las metas de la organización, es por ello, que identificar a tiempo los aspectos que afectan el clima laboral es importante porque permiten la intervención organizacional con estrategias de mejora. Existen aspectos del ambiente laboral que están vinculadas con las posibilidades de los trabajadores a superarse a nivel personal, de involucrarse con su trabajo, de recibir asesoramiento de su superior en base a la supervisión, la comunicación entre compañeros de trabajo y las condiciones de recursos del ambiente laboral. Al respecto, Hoegl, Parboteeah y Munsón (2003), citados por Bovo, Corredato y Bacelar (2019) afirmaron que el (CL) adecuado es propicio para desarrollar las interrelaciones del trabajo en equipo lo que beneficiaría para dar soluciones con la participación activa de los miembros ante situaciones laborales de la mejor manera.

En esta investigación se tomó en consideración las dimensiones de (CL) presentadas por Palma (2004): La dimensión autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

La dimensión autorrealización, según Palma (2004) refirió, que es la impresión de los individuos de su entorno laboral y las posibilidades que le brinda para desarrollarse a nivel personal y profesional.

La dimensión involucramiento laboral, según Palma (2004), señaló que es el sentido de pertenencia y compromiso de los trabajadores hacia los objetivos planteados en una organización laboral.

La dimensión supervisión, según Palma (2004) señaló que son las estimaciones de los superiores sobre el trabajo de los trabajadores en base a la supervisión del desempeño laboral y la orientación que se brinda en relación a sus apreciaciones y sugerencias. Razak, Wan, Durani, Johar y Binti (2019) al respecto mencionaron que la supervisión es una gestión importante que contribuye a la mejora del entorno laboral y las funciones que cumplen los trabajadores.

La dimensión comunicación, según Palma (2004) explicó que es la forma de transmitir la información teniendo en cuenta la fluidez de la comunicación, la rapidez que llega el mensaje, la claridad de la información, coherencia y precisión de lo que se transmite.

La dimensión condiciones laborales, según Palma (2004) señaló que son las acciones que la organización realiza para proveer a su personal con los elementos indispensables para la ejecución de las tareas designadas.

Por otro lado, tenemos a Mikulic y Cassullo (2010) quienes propusieron las siguientes dimensiones: Las “relaciones”, donde refieren que es la que valora el nivel de compromiso de los trabajadores con el trabajo y el acompañamiento que brinda la dirección. La “autorrealización” es la que valora el nivel de autosuficiencia de los individuos en la toma de decisiones propias en relación al trabajo. La “estabilidad y cambio” es la que valora el grado de conocimiento de los trabajadores en relación a sus funciones ajustadas a las normas y planes; como también a la envergadura de la variedad, a los cambios, a las nuevas proposiciones; por último, la influencia del entorno laboral que contribuye a crear un ambiente de trabajo agradable.

Así mismo, tenemos autores que proponen las dimensiones según sus propios criterios. Cardona y Zambrano (2014), citados por Pedraza (2018) mencionaron que realizaron un análisis sobre las diferentes propuestas de dimensiones de clima organizacional por el periodo de quince años (1999- 2011), en el cual identificaron ocho dimensiones con latente coincidencias y establecieron las siguientes: el liderazgo, la apertura, la motivación, la responsabilidad, la claridad, la supervisión, las recompensas y la interacción social.

El presente trabajo plantea las siguientes justificaciones

Justificación teórica, ya que es importancia tener en cuenta la (CO) y el (CL) en las (IE), con el propósito de aportar en base al conocimiento de las dos variables, teniendo en cuenta las condiciones actuales del año 2020 en la que se vive debido a la emergencia sanitaria del COVID-19, en relación al trabajo remoto que los docentes realizan a través de diferentes medios de comunicación con sus estudiantes, familias y personal.

Justificación práctica, ya que es un aporte fundamental, que permitirá al personal de las (IE), comprender la intervención de la (CO) sobre el (CL) y sus diferentes dimensiones, con la finalidad de ser aplicados en la labor actual del docente, teniendo en cuenta el trabajo remoto, como también tomar decisiones en la implementación del reglamento interno de las (IE) con acciones que favorezcan el clima laboral y de este modo mejorar la calidad del servicio educativo.

Justificación metodológica, lo que corresponde indicar que se planteó el propósito de analizar la relación entre la (CO) y (CL), utilizando la metodología de tipo básica, a través del cual se obtuvo los resultados lo que permitirá reflexionar sobre el tema con la intención de brindar algunas recomendaciones que ayuden a mejorar el (CL) de las (IE).

En efecto, se formuló la siguiente problemática general: ¿Existe relación entre la (CO) y (CL) del personal docente de las instituciones de (EB) de la UGEL- 06?, y por consiguiente; se desprendió tres problemáticas específicas tales como: ¿Existe relación entre la (CA) y el (CL) del personal docente de las instituciones de (EB) de la UGEL- 06?, así como también, se trabajaron con las demás dimensiones correspondientes a la variable (CO) con respecto a la variable (CL).

El presente trabajo, tuvo por objetivo principal, determinar la relación entre la (CO) y (CL) del personal docente de las instituciones de (EB) de la UGEL- 06. Así mismo, los objetivos específicos trabajados fueron: determinar la relación entre la (CA) y (CL) del personal docente de las instituciones de (EB) de la UGEL- 06; del mismo modo se desarrolló con las demás dimensiones de la variable (CO) respecto a la variable (CL).

Por otro lado, se buscó probar la hipótesis general: Existe relación entre la (CO) y (CL) del personal docente de las instituciones de (EB) de la UGEL – 06; así mismo, las hipótesis específicas: Existe relación entre la (CA) y (CL) del personal docente de las instituciones de (EB) de la UGEL – 06; por consiguiente, se trabajó con las demás dimensiones de la variable (CO) respecto a la variable (CL).

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación.

Este estudio comprendió el enfoque cuantitativo, según Palella y Martins (2012) afirmaron que se fundamenta en la recolección de datos obtenidos a través de instrumentos para luego codificarlos, tabularlos y analizarlos con la finalidad de brindar las conclusiones correspondientes.

La investigación fue de tipo básico, debido a que su finalidad fue incrementar los conocimientos científicos. Behar (2008) lo denominó también investigación pura, teórica, dogmática y fundamental y afirmó que esta investigación inicia de una base teórica con la finalidad de generar nuevos conocimientos científicos.

El método utilizado es el hipotético- deductivo, Palella y Martins (2012) explicaron que este tipo de método desarrolla su análisis a partir de lo general a lo particular.

El nivel fue correlacional, según Palella y Martins (2012) afirmaron que este nivel pretende interpretar un hecho o fenómeno con el propósito de determinar su comportamiento, y analizar el grado o nivel de relación entre los constructos en estudio.

La investigación tuvo un diseño no experimental de corte transversal, según Palella y Martins (2012) indicaron que este diseño consiste en la observación de los hechos en su contexto real, sin la manipulación de ninguna variable, con la finalidad de analizar sus incidencias en un tiempo dado.

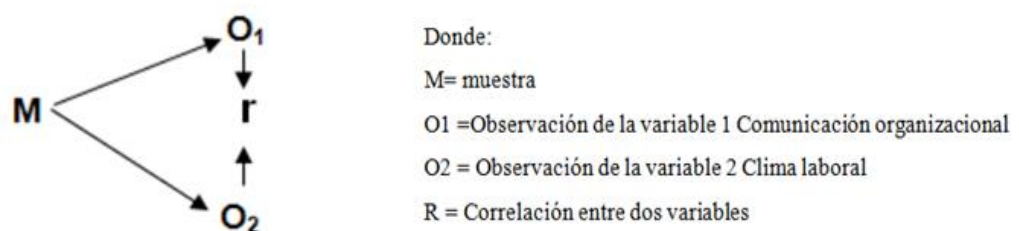


Figura 1. Diagrama de nivel correlacional

2.2. Operacionalización de las variables.

Respecto a la definición conceptual de la variable (CO), se tomó en cuenta las presentaciones de Guzmán (2012) quien señaló, que en toda organización está presente la comunicación, y para que ésta se pueda ejecutar de forma adecuada es necesaria una

planificación previa que ayude al mejoramiento de las relaciones de sus miembros. Lo cual se puede visualizar en la matriz de consistencia. (Ver anexo 2)

En cuanto a la definición operacional se trabajó en base a cuatro dimensiones: comunicación ascendente, descendente, horizontal y diagonal. Cada dimensión con sus respectivos indicadores valorados a través de las escalas de medición ordinal, tal como se puede visualizar en la matriz de Operacionalización. (Ver anexo 3)

Referente a la definición conceptual de la variable (CL), se consideró a Palma, quien afirmó que los trabajadores tienen una apreciación de su medio laboral y las condiciones que le ofrecen para desarrollarse en la organización. Para ello se puede observar la matriz de consistencia. (Ver anexo 2)

Con respecto a la definición operacional se basó en cinco dimensiones: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Cada dimensión con sus indicadores valorados a través de escalas de medición ordinal, tal como puede observar la matriz de Operacionalización. (Ver anexo 3)

2.3. Población, muestra, muestreo.

En esta investigación la población estuvo constituida por 60 docentes. Palella y Martins (2012) definieron a la población como el grupo de elementos del que se desea lograr información.

Con respecto a la muestra se consideró a los 60 docentes que trabajan en (IE) de (EB) de la UGEL 06 de Ate. Behar (2008) mencionó que la muestra es un subconjunto de la población que la representa a través de criterios determinados.

El muestreo corresponde al no probabilístico intencional, debido a que la población en estudio no se encuentra en una misma institución, por lo tanto fue elegida por criterios como investigador.

Los criterios de inclusión que se tomó en cuenta son: Estar laborando actualmente en una (IE) asumiendo aula a cargo y que realicen el trabajo remoto dentro del marco de estrategias del Minedu “Aprendo en casa”.

Como criterios de exclusión se consideró que no deben estar asumiendo cargos directivos ni administrativos u otras funciones. En este caso, Palella y Martins (2012) indicaron que se usa este tipo de muestreo cuando no se puede determinar la probabilidad y por ello los criterios de elegir la muestra lo define previamente el investigador, es decir de

manera intensional. Behar (2008)) señaló que el muestreo intencionado es la selección de los elementos a criterio del investigador y que a su juicio los considera representativos de la población.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Se utilizó la técnica de la encuesta, según Palella y Martins (2012) indicaron que la encuesta permite la recolección de datos que corresponde a la muestra para adquirir información interesante para la investigación.

Se utilizó el cuestionario como instrumento para ambos constructos, con preguntas cerradas y varias alternativas de respuestas (ver anexo 4). Según Behar (2008) lo definió como un grupo de preguntas que sirven para medir los aspectos relacionadas a las variables en estudio. Palella y Martins (2012) explicaron que el instrumento forma parte de la técnica de la encuesta.

Respecto a la validez de los instrumentos tanto del cuestionario de (CO) y cuestionario de (CL) se trabajó a través de un grupo de expertos (ver anexo 5). Según, Palella y Martins (2012) señalaron que la validez del instrumento se cumple en base procedimientos de los expertos, quienes revisan el documento en base a principios establecidos para brindar las recomendaciones necesarias para luego ser corregidas.

Para la confiabilidad de los instrumentos de (CO) y (CL), se ejecutó a través del uso del Cronbach ya que las opciones dentro de los instrumentos son politómicas, aplicándose a una prueba piloto de 20 docentes; donde los resultados para el instrumento (CO) el valor fue de 0,68 lo que indicaron alta confiabilidad y para el instrumento (CL) los resultados evidenciaron el valor de 0,958 lo que también indicó alta confiabilidad. (Ver anexo 6). Según Palella y Martins (2012) señalaron que la confiabilidad del instrumento determina la ausencia de errores, es decir es el grado de precisión y exactitud garantizando la repetibilidad. Se tomó en cuenta el criterio de interpretación del coeficiente de confiabilidad propuesta por Palella y Martins (2012). (Ver anexo 6)

2.5. Procedimientos.

Para obtener información se adaptó dos cuestionarios los cuales fueron contextualizados al trabajo remoto de los docentes. Luego de ello, se procedió a dar validación a través de un juicio de expertos; y la confiabilidad de los contenidos con una prueba piloto de 20

docentes a través del Cronbach. Posteriormente se aplicaron los cuestionarios a la muestra de 60 docentes a través del Google formulario. Así mismo, se efectuó la tabulación de la información a través del Excel y del programa estadístico SPSS versión 22. De este proceso se pudo obtener resultados tanto descriptivos e inferenciales. Luego de su interpretación se realizó la discusión con cada uno de las hipótesis, seguidamente se elaboró las conclusiones y recomendaciones.

2.6. Métodos de análisis de datos.

El método en este estudio fue el estadístico hipotético deductivo, según Palella y Martins (2012) explicaron que este tipo de método desarrolla su análisis a partir de lo general a lo particular.

Para ello se utilizó la estadística descriptiva, a través del software Excel versión 2013; seguido, se elaboró los gráficos de barra con los resultados de los instrumentos aplicados; luego se pasó a la prueba con el Coeficiente de correlación de Spearman donde los resultados permitieron comprobar las hipótesis en estudio. Según Palella y Martins (2012) señalaron que consiste en la presentación de los datos tales como son vistos, pero en forma de tablas y gráficos.

Así mismo, para la estadística inferencial se trabajó con el índice de correlación de Spearman. Según Palella y Martins (2012) indicaron que su análisis va más allá de los datos, es decir que generaliza los datos de una manera completa.

2.7. Aspectos técnicos.

Dentro del Google formulario se respetó el anonimato de los docentes; para ello se contó con la aceptación y la dirección de sus correos electrónicos. Además se les dio a conocer el contenido de los cuestionarios y su finalidad para el trabajo de la investigación. No se emitió carta a las (IE) debido al periodo de cuarentena por la pandemia COVID 19.

III. Resultados

3.1.Resultados Descriptivos.

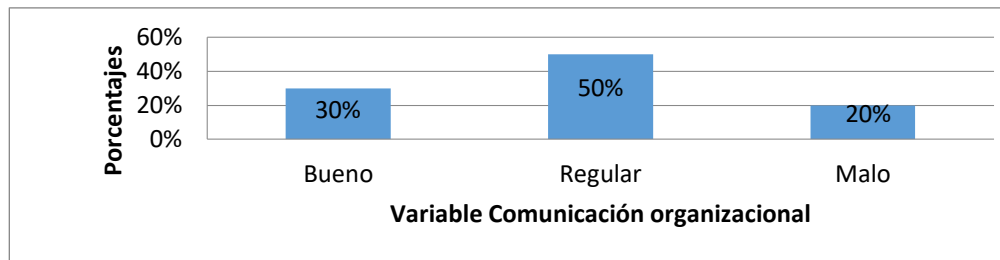


Figura 2. Comunicación organizacional

Se puede observar que el 50% de los docentes manifestaron que la (CO) es regular, el 30% es bueno y el 20% es malo. Según la tabla de frecuencias. (Ver anexo 8)

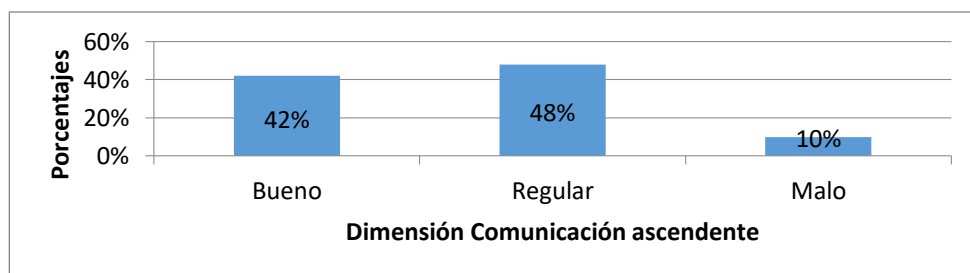


Figura 3. Comunicación ascendente

Se puede observar que el 48% de los docentes refirieron que la (CA) es regular, el 42% es bueno y el 10% es malo. Según la tabla de frecuencias. (Ver anexo 8)

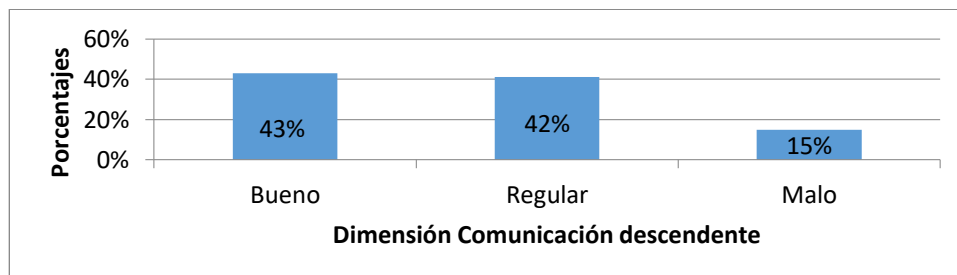


Figura 4. Comunicación descendente

Se puede observar que el 43% de docentes refirieron que la (CD) es bueno, el 42% es regular y el 15% es malo. Según la tabla de frecuencias. (Ver anexo 8)

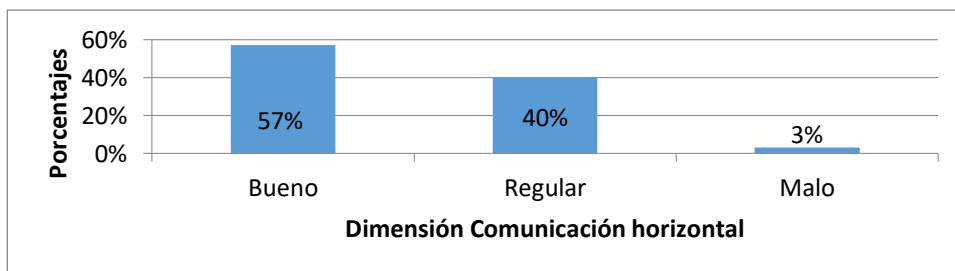


Figura 5. Comunicación horizontal

Se visualiza que el 57% de los docentes señalaron que la (CH) es buena, el 40% es regular y el 3% es mala. Según la tabla de frecuencias. (Ver anexo 8)

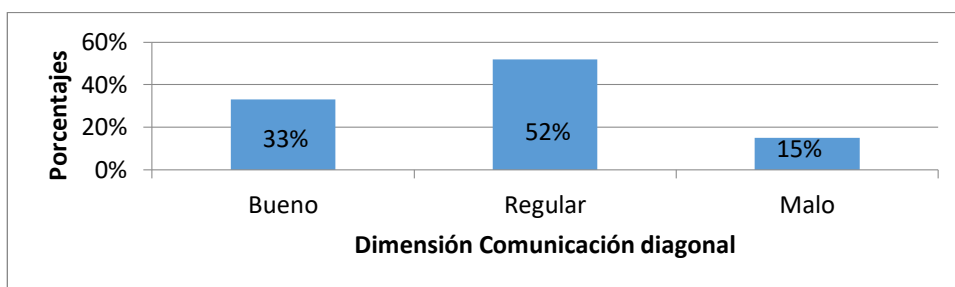


Figura 6. Comunicación diagonal

Se puede observar que el 52% de docentes manifestaron que la (CDg) es regular, el 33% es buena y el 15% es mala. Según la tabla de frecuencias. (Ver anexo 8)

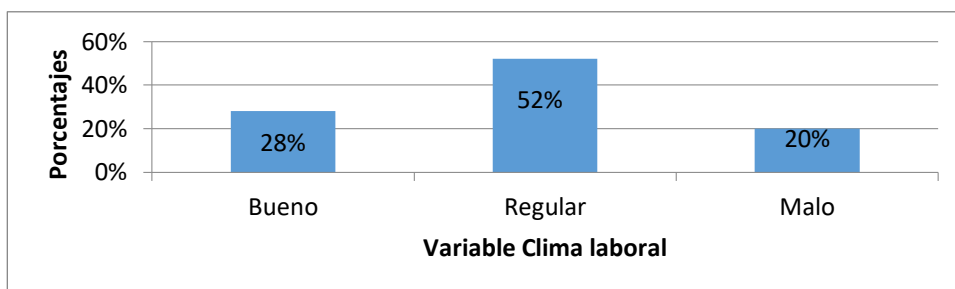


Figura 7. Clima laboral

Se puede visualizar que el 52% de los docentes refirieron que el (CL) es regular, el 28% es buena y 20% es mala. Según la tabla de frecuencias. (Ver anexo 8)

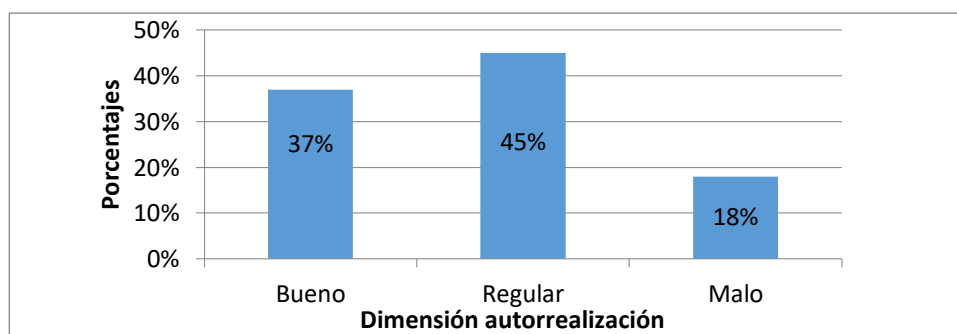


Figura 8. Autorrealización

Se puede apreciar que el 45% de docentes refirieron que la autorrealización es regular, el 37% es bueno y 18% es malo. Según la tabla de frecuencias. (Ver anexo 8)

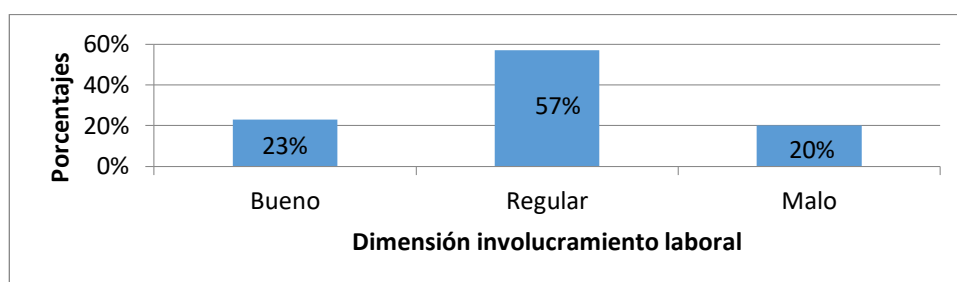


Figura 9. Involucramiento laboral

Se puede apreciar que el 57% de los docentes refirieron que el involucramiento laboral es regular, el 23% es bueno y el 20% es malo. Según la tabla de frecuencias. (Ver anexo 8)

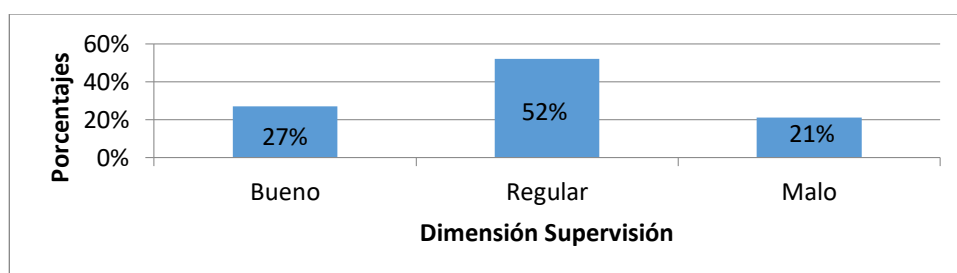


Figura 10. Supervisión

Se puede visualizar que el 52% de los docentes refirieron que la supervisión es regular, el 27% es bueno y el 21% es malo. Según la tabla de frecuencias. (Ver anexo 8)

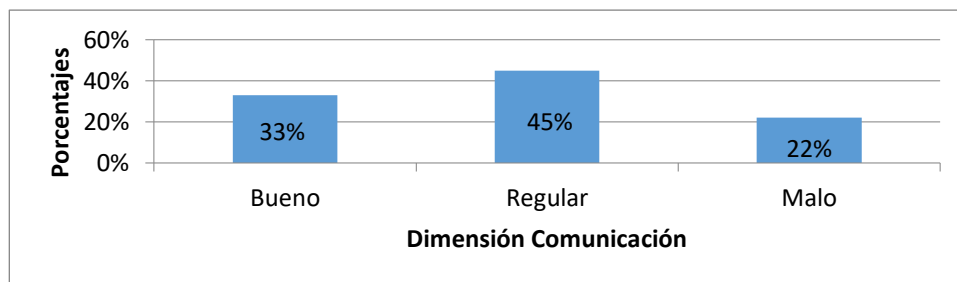


Figura 11. Comunicación

Se puede apreciar que el 45% de los docentes refirieron que la comunicación es regular, el 33% es bueno y el 22% es malo. Según la tabla de frecuencias. (Ver anexo 8)

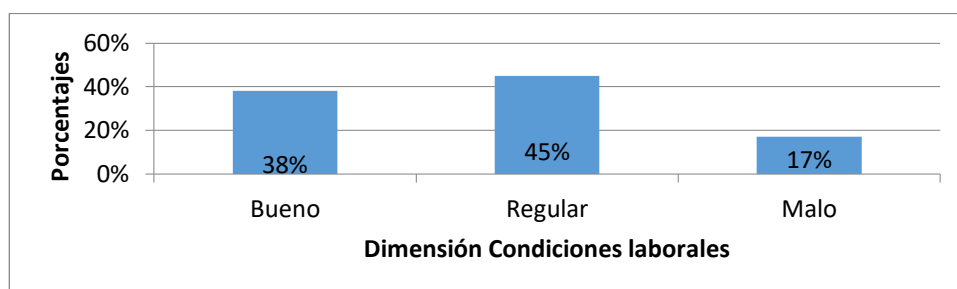


Figura 12. Condiciones laborales.

Se puede visualizar que el 45% de los docentes refirieron que las condiciones laborales son regular, el 38% es bueno y el 17% es malo. Según la tabla de frecuencias. (Ver anexo 8)

3.2. Resultados Inferenciales.

Regla de decisión:

P valor igual o mayor a 0.05: la H_0 se acepta.

P valor igual o menor a 0.05: la H_0 se rechaza.

Contrastación de hipótesis general

H_0 : No existe relación entre la (CO) y (CL) del personal docente de las instituciones de (EB) de la UGEL- 06.

H_a : Existe relación entre la (CO) y (CL) del personal docente de las instituciones de (EB) de la UGEL-06.

Tabla 1. *Correlación de variables (CO) y (CL)*

			Variable (CO)	Variable (CL)
Rho de Spearman	Variable (CO)	Coefficiente de correlación	1,000	,610
		Sig. (bilateral)		,000
		N	60	60
	Variable (CL)	Coefficiente de correlación	,610	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	60	60

Los resultados estadísticos de la constatación de la hipótesis general se evidenciaron un p valor menor a 0.05 lo que rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna. El Rho es de 0,610 lo que determinó que hubo una correlación alta entre la (CO) y el (CL).

Contrastación de la hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación entre la (CA) y (CL) del personal docente de las instituciones de (EB) de la UGEL- 06.

H_a : Existe relación entre la (CA) y (CL) del personal docente de las instituciones de (EB) de la UGEL- 06.

Tabla 2. *Correlación entre la dimensión (CA) y Variable (CL)*

			D1(CA)	Variable (CL)
Rho de Spearman	D1 (CA)	Coefficiente de correlación	1,000	,445
		Sig. (bilateral)		,000
		N	60	60
	Variable (CL)	Coefficiente de correlación	,445	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	60	60

Los resultados estadísticos de la constatación de la hipótesis específica 1 se evidenciaron un p valor menor a 0.05, lo que rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna. El Rho es de 0,445 lo que determinó que hubo una correlación moderada entre la dimensión (CA) y la variable (CL).

Contrastación de la hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre la (CD) y (CL) del personal docente de las instituciones de (EB) de la UGEL- 06.

Ha: Existe relación entre la (CD) y (CL) del personal docente de las instituciones de (EB) de la UGEL- 06.

Tabla 3. *Correlación entre Dimensión (CD) y variable (CL)*

		D2(CD)	Variable (CL)
Rho de Spearman	D2 (CD)	Coeficiente de correlación	,516
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60
	Variable (CL)	Coeficiente de correlación	,516
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

Los resultados estadísticos de la constatación de la hipótesis específica 2 se evidenciaron un p valor menor a 0.05 lo que rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna. El Rho es de 0,516 lo que determinó que hubo una correlación moderada entre la dimensión (CD) y la variable (CL)

Contrastación de la hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la (CH) y (CL) del personal docente de las instituciones de (EB) de la UGEL- 06.

Ha: Existe relación entre la (CH) y (CL) del personal docente de las instituciones de (EB) de la UGEL- 06.

Tabla 4. *Correlación entre la dimensión (CH) y variable (CL)*

		D3(CH)	Variable (CL)
Rho de Spearman	D3 (CH)	Coeficiente de correlación	,433
		Sig. (bilateral)	,001
		N	60
	Variable (CL)	Coeficiente de correlación	,433
		Sig. (bilateral)	,001
		N	60

Los resultados estadísticos de la constatación de la hipótesis específica 3 se evidenciaron un p valor menor a 0.05 lo que rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna. El Rho es de 0,433 lo que determinó que hubo una correlación moderada entre la dimensión (CH) y la variable (CL).

Contrastación de la hipótesis específica 4

Ho: No existe relación entre la (CDg) y (CL) del personal docente de las instituciones de (EB) de la UGEL- 06.

Ha: Existe relación entre la (CDg) y (CL) del personal docente de las instituciones de (EB) de la UGEL- 06.

Tabla 5. *Correlación entre Dimensión (CDg) y variable (CL)*

			D4(CDg)	Variable (CL)
Rho de Spearman	D4 (CDg)	Coefficiente de correlación	1,000	,542
		Sig. (bilateral)		,000
		N	60	60
	Variable (CL)	Coefficiente de correlación	,542	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	60	60

Los resultados estadísticos de la constatación de la hipótesis específica 4 se evidenciaron un p valor menor a 0.05 lo que rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna. El Rho es de 0,542 lo que indicó que hubo una correlación moderada entre la dimensión (CDg) y la variable (CL).

IV. Discusión

Teniendo en cuenta el análisis estadístico de Rho de Spearman en relación a la hipótesis general se visualizó un nivel de significancia de 0.00, el cual es menor a p valor de 0.05 lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir que existe relación entre la (CO) y (CL) del personal docente de las instituciones de (EB) de la UGEL- 06. Por otro lado se encontró una correlación alta de 0,610 entre ambas variables, donde el 50% de docentes refirieron que la (CO) es “regular” y 52% de docentes afirmaron que el (CL) es “regular”. Un aporte que coincidió con este estudio es la de Chuquiyauri y Pineda (2019) donde explicaron la intervención de la comunicación en el (CL) en una (IE), cuyo resultado se realizaron mediante el coeficiente de Pearson con un nivel de significancia de 0.3010 lo que indicó que hubo relación positiva débil entre ambas variables. Así mismo, Briceños (2019) coincidió en demostrar que cada dimensión de la comunicación permite mejorar el clima laboral, es decir ambas variables guardan relación según los valores menores a 0.05 aceptando la hipótesis alterna donde indicó que las variables están correlacionadas.

A su vez, contribuye los aportes de Ríos y León (2020) quienes de acuerdo a su investigación señalaron que cuando la comunicación es efectiva de parte de los directivos y que además la promueve, entonces contribuye al sentido de pertenencia de los empleados en la empresa donde laboran, lo que se puede entender que tiene que ver con el involucramiento laboral ya que es una de las dimensiones del (CL). Otro estudio que coincide con la hipótesis general fue la investigación de Escobar, Flores y Carreón (2019) quienes señalaron que el 90.47% de docentes afirmaron que el clima laboral es adecuado y que a su vez su desempeño también es adecuado, así mismo, afirmaron en sus conclusiones que la comunicación es indispensable para la resolución de problemas y es por ello, que el 85% de encuestados manifestaron estar a favor de las conversaciones de concientización ya que ayudan a mejorar su desempeño. Por otro lado, también concuerda Quispe (2019) en su análisis sobre la comunicación organizacional donde evidenció $r = 0,54$ lo que mostró que hubo una correlación directa con el compromiso laboral, donde afirmó que de no practicarse la comunicación ascendente, descendente y horizontal de forma adecuada entonces el clima laboral se vería afectado.

Así mismo, coinciden los aportes de León y Alza (2019), quienes investigaron sobre el impacto de la (CO) sobre la motivación de los trabajadores, donde demostraron un $Rho=0.679$ lo que reflejó una correlación positiva moderada. Con respecto a la comunicación, el porcentaje mayor fue que el 60% refirieron que la comunicación es “mala” Al referirse a la motivación de los trabajadores, se relaciona con las condiciones laborales lo que favorece el clima laboral. Por su parte, Noriega (2018) en su investigación reforzó la hipótesis general, ya que el resultado que más sobresalió fue que el 54.7% percibieron que la comunicación es regular. A esto, se suma el estudio de Arévalo y Valdez (2018) donde indicaron que ha mayor nivel de comunicación facilitaría la producción laboral; lo que además permitiría alcanzar sus metas y objetivos; esta afirmación se puede relacionar con las condiciones laborales e involucramiento laboral que son dimensiones del (CL). También coinciden los estudios de Febrial, Herminingsih (2020), Ayeni, Akinola (2020), Ayeni, Akinola (2020) y Ayeni, Akinola (2020) quienes afirmaron que la comunicación juega un papel importante en el (CL) y personal de los trabajadores de una organización. Apoyando este punto, Sotelo y Figueroa (2017) hicieron referencia que la comunicación es un aspecto que interviene en el (CL) y el servicio de la (IE).

En cuanto a la primera hipótesis específica referente a la (CA); es decir, la que se direcciona de los empleados hacia los superiores; se evidenció en los resultados un p valor menor a 0.05 lo cual rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna, es decir que existe relación entre la (CA) y el (CL), así mismo el Rho es de 0,445 lo que determinó que hubo una correlación moderada, donde el 48% de docentes encuestados refieren que la (CA) es “regular”; estos resultados indicaron que este tipo de comunicación, el cual fluye hacia los directivos, permite un clima laboral adecuado. En esa misma línea, coinciden Hartinah, Suharso, Umam, Syazali, Roslina, y Jermisittiparsert (2019) quienes refieren que el tipo de liderazgo, tiene que ver con la forma de tomar decisiones y las relaciones entre superiores y subordinados teniendo en cuenta que el ambiente de trabajo influye en lograr los objetivos, lo que podemos entender que se refiere a la comunicación ascendente. Un estudio similar que contribuye es la de Solorzano, Parra, Espinoza y Macías (2020) quienes utilizaron la metodología descriptiva correlacional, cuyos resultados indicaron un nivel “bajo” de (CL) que interviene en el desempeño laboral de los trabajadores y que tiene ver

con la limitada comunicación con el gerente, la confianza entre jefes y subordinados es inadecuada, no toman en cuenta las opiniones de los empleados. En este caso se entiende que los problemas que dificultan el (CL) se relacionan con la comunicación que fluye de los trabajadores hacia los gerentes.

El estudio de Orejuela (2019) también concuerdan, ya que refiere que el P valor es menor a 0,005 lo que evidenció de que la comunicación promueve significativamente el desempeño docente. Sus resultados indicaron que el 45.71% de encuestados refirieron que sus opiniones nunca son tomados en cuenta y que el 54.29% afirmaron que “casi siempre”, señalando en sus conclusiones que hubo una deficiente comunicación y la prevalencia del autoritarismo del directivo respecto a la toma de decisiones lo que afecta el (CL). Otro estudio que concuerda con este estudio es la de Yáñez y Yáñez (2019) donde analizaron aspectos de la (CO) que incidieron en la satisfacción laboral, obteniendo como resultado el valor de correlación $r=0.854$ $p=0.000$, lo que indicó alto grado de correlación, es decir, hubo un grado de relación alto. Concluyeron que los trabajadores tienen escasa confianza con sus superiores lo que generó una mala comunicación de los trabajadores hacia los directivos.

Referente a la segunda hipótesis específica sobre la (CD) es decir, el que fluye de los superiores hacia los empleados, en los resultados se observaron un nivel de significancia de p valor menor a 0.05 lo que rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna, es decir que existe relación entre la (CD) y la (CL), referente al Rho se mostró un 0,516 lo que estableció una correlación moderada, donde el 43% de encuestados señalaron que la (CD) es bueno y el 42% lo considera regular, observándose una diferencia mínima. Este tipo comunicación contribuye a que el (CL) sea adecuado. A este estudio coinciden los aportes de Murtiningsih, Muhammad, Bukman (2019), quienes en su investigación analizaron la correlación de variable supervisión y comunicación interpersonal sobre la ética de trabajo, obteniendo para supervisión como resultado el sig. de 0.006 y para comunicación interna el valor de 0.023, concluyendo que la supervisión que realizan los directivos hacia los docentes tiene la finalidad de brindar asistencia a través de la comunicación. Es decir que se puede ver reflejado en la ética de trabajo lo que implica que el involucramiento laboral ya que se logra a través de valores y compromisos que responde al (CL).

Otra investigación que coincide con este estudio es la de Haeba (2019) donde su objetivo fue analizar el ambiente de trabajo, la satisfacción y el desempeño laboral y su relación entre los constructos. En sus resultados se evidenció el valor t de 2.0287 lo que indicó que la intervención del entorno laboral sobre la satisfacción laboral es positiva y significativa, ya que es mayor a la tabla t de 1.96. En la conclusión referente al entorno laboral tuvo en cuenta en los ítems sobre la supervisión de los directivos y la información que brinda en relación al trabajo y el entrenamiento que contribuye a enriquecer el rendimiento de los empleados; de esta afirmación se entiende que se trata de la dimensión (CD) y es por ello que afirmó que la comunicación debe darse de forma abierta entre los líderes y empleados, promoviendo que los empleados se sientan satisfechos en su entorno laboral siendo una oportunidad para crecer en sus carreras y competencias profesionales. De esta afirmación se infirió que la satisfacción del personal tiene que ver con la autorrealización del clima laboral y es por ello que se consideró como apoyo al presente estudio.

A su vez, coinciden en su aporte, Noboa, Barrera y Rojas (2018) quienes realizaron una investigación sobre el (CL) y el desempeño laboral donde sus resultados indicaron que los empleados se sienten satisfechos en su ambiente de trabajo evidenciando una relación directa y significativa. En sus conclusiones refirieron que la variable sobre manejo de conflictos hacen referencia a la forma de resolver dificultades a través del dialogo y es por ello que sugirieron un plan de mejora con respecto a la comunicación descendente. En concordancia con los estudios de Martínez, Hernández, Torres, García y Montaña (2018) evidenciaron en sus resultados que la percepción de los trabajadores respecto a la (CH) es “media” con un valor de 17.35, en cuanto a la (CD), es decir entre jefes y trabajadores, obtuvo un valor de 18.64 lo que corresponde a “pobre”, sin embargo los directivos indicaron que el (CL) es “bueno” ya que la imposición de sus decisiones es lo mejor para la productividad.

En cuanto a la tercera hipótesis específica, referida a la (CH); es decir, el que fluye entre los miembros de la misma jerarquía; en base a ello, se pudo observar que los resultados evidenciaron un nivel de significancia correspondiente a p valor menor a 0.05, lo que indicó que rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna, donde señaló que hubo relación entre la (CH) y el (CL), así mismo el resultado de Rho es de 0,433 lo que

indicó una correlación moderada. Es decir que la comunicación que los docentes consideran que se da entre el personal de la misma jerarquía contribuye al (CL) de forma adecuad. Sobre este punto, contribuye el estudio de Gonzáles (2019) donde analizó el (CL) en el desempeño laboral, donde consideró dentro de su investigación la hipótesis específica sobre la relación de los conflictos con el desempeño laboral, el cual indicó que los conflictos se presentan por el simple hecho de opinar diferente o querer imponer sus ideas, es por ello que recomendó generar una cultura donde los trabajadores respeten las opiniones de los demás y sean escuchadas evitando ataques entre ellos. Tuvo concordancia el estudio de Purwantoro (2019) quien indicó que un buen clima laboral beneficiaría en el comportamiento adecuado, por lo que sugirió establecer comunicaciones armoniosas entre subordinados y subordinados. Al respecto, un estudio similar que concuerda es la de Charry (2018) donde los resultados de su estudio indicaron una correlación significativa fuerte de $r=0.959$, concluyendo que el (CL) desfavorable es debido a que los trabajadores no poseen actitud de escucha entre ellos y no se comunican adecuadamente.

Referente a la cuarta hipótesis específica relacionada a la (CDg); es decir, el que se realiza de forma multidireccional, se evidenció como resultados un nivel de significancia p menor a 0.05 donde rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna, señalando que existe relación entre la (CDg) y (CL), y el resultado del Rho fue de 0,542 lo que determinó que hubo correlación moderada, donde el 52% de los docentes señalaron que la comunicación que se da de forma multidireccional contribuye al buen (CL). Esta hipótesis es apoyada por la teoría de Guzmán (2012), quien refiere que este tipo de comunicación es cuando se ejecuta entre los diferentes niveles de jerarquías o áreas de trabajo, siendo una comunicación multidireccional, lo que propicia la escucha de las opiniones o aportes de todo el personal para los establecimientos de objetivos de una organización, siendo así, se puede afirmar que tipo de comunicación permite un (CL) adecuado.

V. Conclusiones

1. En cuanto al objetivo general, se logró demostrar que existe relación entre la (CO) y el (CL) del personal docente de las instituciones de (EB) de la UGEL 06; ya que en los resultados se obtuvo un nivel de significancia p valor menor a 0.05, y Rho de 0.610. se concluye que ambas variables tienen una correlación alta, es decir, cuanto mejor sea la (CO) mejor será el (CL) de la institución.
2. En cuanto al objetivo específico 1, se logró demostrar que existe relación entre la (CA) y el (CL) del personal docente de las instituciones de (EB) de la UGEL 06; ya que en los resultados se obtuvo un nivel de significancia p valor menor a 0.05, y Rho de 0,445. Se concluye que la (CA) y el (CL) tienen una correlación moderada, es decir, cuanto mejor sea la comunicación desde los docentes hacia los directivos, mejor será el clima laboral de la institución.
3. En cuanto al objetivo específico 2, se logró demostrar que existe relación entre la (CD) y el (CL) del personal docente de las instituciones de (EB) de la UGEL 06; ya que en los resultados se obtuvo un nivel de significancia p valor menor a 0.05, y Rho de 0,516. Se concluye que la (CD) y el (CL) tienen una correlación moderada, es decir, cuanto mejor sea la comunicación desde los directivos hacia el personal docente, mejor será el clima laboral de la institución.
4. En cuanto al objetivo específico 3, se logró demostrar que existe relación entre la (CH) y el (CL) del personal docente de las instituciones de (EB) de la UGEL 06; ya que en los resultados se obtuvo un nivel de significancia p valor menor a 0.05, y Rho de 0,433. Se concluye que la (CH) y el (CL) tienen una correlación moderada, es decir, cuanto mejor sea la comunicación entre los docentes, mejor será el clima laboral de la institución.
5. En cuanto al objetivo específico 4, se logró demostrar que existe relación entre la (CDg) y el (CL) del personal docente de las instituciones de (EB) de la UGEL 06; ya que en los resultados se obtuvo un nivel de significancia p valor menor a 0.05, y Rho de 0,542. Se concluye que la (CDg) y el (CL) tienen una correlación moderada es decir, cuanto mejor sea la comunicación entre los diferentes niveles de jerarquía de forma multidireccional, mejor será el clima laboral de la institución.

VI. Recomendaciones

1. A la UGEL 06, promover a través de su portal web, la práctica de la comunicación organizacional, teniendo en cuenta la actual crisis sanitaria del COVID 19 que ha afectado la comunicación en las instituciones educativas, con la finalidad de establecer estrategias de comunicación que ayuden a mejorar el clima laboral de las instituciones educativas.
2. A los directivos, gestionar talleres de sensibilización que propicien la comunicación ascendente, donde los docentes sientan confianza al dirigirse a las jerarquías superiores y de este modo contribuya a mejorar el clima laboral de la (IE).
3. A los directivos, plantear estrategias de comunicación descendente, en la que puedan dirigirse a su personal docentes de forma clara y precisa en relación al trabajo con la finalidad de mejorar el clima laboral en la (IE).
4. A los docentes, reflexionar sobre la importancia de la comunicación horizontal que se da entre compañeros de trabajo y la forma adecuada de llevarlo a cabo con la finalidad de contribuir al mejoramiento del clima laboral en la (IE)
5. A la comunidad educativa, participar de manera asertiva en las reuniones institucionales, poniendo en práctica la comunicación diagonal, donde se lleva a cabo la toma de decisiones respecto a documentos institucionales tal como la implementación del Reglamento Interno, con la finalidad de contribuir al mejoramiento del clima laboral.

Referencias

- Abdiel, M. K. (2019). Impact of communication satisfaction and work-life balance on employee turnover intention. *Journal of Tourism Theory and Research*, 5(2), 228-238.
- Anderson, R. (4 de December de 2018). Employee Communication Responsibility: Its Antecedents and Implications for Strategic Communication Management. *International Journal of Strategic Communication*, 13(1), 60-75.
- Arévalo Fernández, L. M., & Valdez Sánchez, J. (16 de Agosto de 2019). Comunicación interna y la productividad laboral en las empresas de Tarapoto. *Cientifi-k*, 7(1), 1-6.
- Ayeni, A. J., & Akinola, O. B. (2020). Organizational Communication and Teachers' Productivity in Secondary Schools in Ondo State, Nigeria. *Revista Journal of Education and Practice*, 11(17), 94-102.
- Behar Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la investigación* (Shalom ed.). Editorial Shalom.
- Bondoc, M. D., & Taicu, M. (2019). Ethics in financial reporting and organizational communication. *Scientific Bulletin – Economic Sciences*, 18(Especial), 168-174.
- Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid, España: UNED.
- Bovo, A. L., Corredato Periotto, R., & Bacelar da Cruz Uripia, A. G. (October de 2019). The relevance of the organizational climate for knowledge sharing in organizations. *International Journal of Development Research*, 9(10), 30915-30920.
- Briceños Herrera, S. Tesis de Maestría. *Clima Organizacional y Comunicación en los trabajadores de una entidad educativa de Lima*. UNIVERSIDAD RICARDO PALMA ESCUELA DE POSGRADO, Lima, Perú.
- Bucci, L. E., & Faccendini, A. I. (16 de Abril de 2020). *Blog.CLACSO*. Recuperado el 15 de Mayo de 2020, de La violencia laboral (mobbing) en la pandemia del Covid -19: <https://www.clacso.org/la-violencia-laboral-mobbing-en-la-pandemia-del-covid-19/>
- Chand Gautam, S. (March de 2020). Communication for Management: A Semiotics Approach. *Studies in Indian Place Names (UGC CARE Journal)*, 40(68), 894-902.
- Charry Córdor, H. O. (12 de Marzo de 2018). La Gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *COMUNI@CCIÓN*, 9(1), 1-10.

- Chuquiyaure Delgado, E. Y., & Pinela Pérez, M. M. Tesis. *Relaciones entre la comunicación organizacional y el clima laboral en los trabajadores de la Institución Educativa N° 16119 del C.P Tabacal-Chontali-Jaén 2019*. Universidad Señor de Sipán. Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela Académico Profesional de Administración, Pimentel, Perú.
- De Castro, A. (2014). *Comunicación Organizacional: Técnicas y estrategias* (ECOEd ed.). Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte.
- Dinegro Maríñez, A. (20 de Abril de 2020). *El mundo laboral y social frente al coronavirus*. Recuperado el 14 de Mayo de 2020, de Blog Otra Mirada: <http://www.otramirada.pe/el-mundo-laboral-y-social-frente-al-coronavirus>
- Dominguez Aguirre, L. R., Ramirez Campos, A. F., & García Mendez, A. (Junio de 2013). El Clima Laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 4(1), 59-70.
- Escobar Olgún, H., Flores Solís, F. O., & Carreón Ávila, R. Y. (Julio de 2019). clima laboral: un factor que afecta al desempeño docente. *Latindex*.
- Fariaty Lantara, A. N. (23 de April de 2019). The effect of the organizational communication climate and work enthusiasm on employee performance. *Management Science Letters*, 1243–1256.
- Febrial, E., & Herminingsih, A. (April de 2020). The effect of organizational communication and job satisfaction on employee engagement and employee performance at PT. ABYOR INTERNATIONAL. *Revista DIJEMSS*, 1(4), 479-489.
- Gonzales Acuña, M. M. Tesis de Maestría. *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias de Huanuco-2018*. Universidad de Huánuco. Escuela de Post Grado, Huanuco, Perú.
- Guzmán Paz, V. (2012). *Comunicación Organizacional* (1 ed.). Mexico, D.F.: Red Tercer Milenio.
- Hadiyanto, S. (21 de November de 2018). Improving school climate for better quality educational management. *Journal of Educational and Learning Studies*, 1(1), 16-22.

- Haeba Ramli, A. (April de 2019). Work Environment, Job Satisfaction and Employee Performance in Health Services. *Business and Entrepreneurial Review*, 19(1), 29-42.
- Hartinah, S., Suharso, P., Umam, R., Syazali, M., Roslina, R., & Jermisittiparsert, K. (24 de July de 2019). Teacher's performance management: The role of principal's leadership, work environment and motivation in Tegal City, Indonesia. *Management Science Letters*, 235-246.
- Ilwani, H., & Rahmat, H. (2019). Thee ffect of organizational communication climate on performance of employees in BRIGHT PLN BATAM. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 377.
- Khan S.M., & Deepti, S. (March de 2020). Organizational Climate: Review. *Studies in Indian Place Names (UGC Care Journal)*, 40, 1946-1957.
- KOM, K. O. (14 de Agosto de 2018). *Acsendo.blog*. Recuperado el 5 de Mayo de 2020, de <https://blog.acsendo.com/descuido-clima-laboral-perdidas-de-recursos-humanos/>
- León Ambrocio, S. M., & Alza Salvatierra, S. D. (07 de Febrero de 2019). La comunicación organizacional y la motivación de los trabajadores en el negocio de calzado. *Revista Científica "Da Vinci Science"*, 1(2), 43-50.
- López Jiménez, D. F. (02 de Noviembre de 2006). El conocimiento y la comunicación: dos pilares fundamentales de la organización de la sociedad de la información. *Revista Palabra Clave*, 9(2), 91-109.
- Madhur, P., & Ramshanker, S. (April de 2020). Interpersonal Communication & Its Impact on Job Satisfaction. *International Journal of Advanced Engineering and Nano Technology (IJAENT)*, 4(3).
- Mansyur Ramly, K. (1 de March de 2019). The effect of work environment, stress, and job satisfaction on employee turnover intention. *Management Science Letters*, 877-886.
- Martinez Muñoz, E., Hernandez Gracia, T. J., Torres Flores, D., García Velázquez, M. d., & Montaña Arango, O. (junio de 2018). La realidad comunicacional, liderazgo y clima laboral de la pequeña empresa industrial textil en el Estado de Hidalgo. *Gestión-Organizaciones y Negocio - GEÓN*, 5(1), 76-90.
- Md. Razak, M. I., Wan Athmar, W. A., Noorazura, D., Salleh, A. J., & Binti Hamdan, N. L. (31 de March de 2019). Effective Communication As a Tool for Achieving

Social Sciences on Sustainable Development for World Challenge, 2019, 380–387.

- Mikulic, I. M., & Cassullo, G. L. (2010). *Algunas consideraciones acerca del concepto de clima social y su evaluación* (Vol. Ficha de cátedra N° 4). Argentina.
- Montoya Robles, M. (30 de Enero de 2018). Comunicación organizacional: revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos. *Revista digital: Razón y Palabra*, 22(1).
- Murtiningsih, Muhammand, K., & Bukman, L. (2019). The correlation between supervision of headmaster and interpersonal communication with work ethos of the teacher. *Revista European Journal of Education Studies*, 6(1), 246-256.
- Noboa Salazar, J. G., Barrera Cosiun, G. J., & Rojas Torres, D. (Febrero de 2019). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral. *Revista Científica Ecociencia*, 6(1).
- Noriega Valencia, J. C. Tesis de Maestría. *Gestión administrativa en la comunicación organizacional de la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019*. Universidad César Vallejos. Escuela de Post Grado. Programa académico de Maestría en Gestión Pública, Lima, Perú.
- Núñez Paula, I. A., & Bermudez Reyes, E. (2019). Values, University Social Responsibility (USR), Education for Sustainable Development (ESD) and Organizational Communication Management. *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 7(1), 104-115.
- Orejuela Franco, P. H. *El clima laboral y la influencia en el desempeño docente de la escuela Francisco José Polit Ortiz de la Parroquia Virgen de Fátima - Yaguachi*. Universidad estatal de Milagro UNEMI, Ecuador
- Palella Stracuzzi, S., & Martins Pestana, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa* (3 ed.). Caracas, Venezuela: FEDUPEL.
- Palma Carrillo, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC* (1 ed.). Lima Perú.
- Pedraza Melo, N. (13 de Agosto de 2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101.
- Peru 21. (22 de Agosto de 2018). *El 86% de trabajadores renunciaría por un mal clima laboral*.

- Pineda Henao, A. E. (20 de Enero de 2020). La Comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON*, 7(1).
- Purwantoro, H., & Bagyo, Y. (August de 2019). Organizational citizenship behavior are able to improve the effect of organizational climate, work motivation and organizational justice on employee performance. *Revista Management and Economics Journal (MEC-J)*, 3(2), 195-219.
- Quispe Calli, M. G. Tesis de Maestría. *El compromiso organizacional en la comunicación organizacional laboral de los profesores de la Institución Educativa N° 40164 José Carlos Mariátegui del distrito de Paucarpata de Arequipa 2019*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Escuela de Post Grado de la Facultad de Ciencias de la educación, Arequipa, Perú.
- Ríos Lara, G. F., & León Saltos, A. C. (Abril de 2020). La Comunicación y la cultura organizacional en el sector de la manufactura de Tungurahua. *UNIVERSIDAD, CIENCIA y TECNOLOGÍA*, 99(24), 04 -10.
- Rodriguez Fernandez, L., & Vásquez Sande, P. (1 de Septiembre de 2019). Retos y perspectivas en la comunicación organizacional. *El profesional de la información*, 28(5), 1-7.
- Sanz, N. (24 de Mayo de 2020). *Informe RRHH Digital: Impacto del COVID -19 en el sector de los Recursos Humanos*.
- Solórzano Espinoza, N. V., Parra Ferié, C., Espinoza Arauz, M. Y., & Macías Baberán, J. R. (25 de Marzo de 2020). Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los funcionarios del Registro de la propiedad Manta-EP.-Manabí. *Polo del Conocimiento*, 5(03), 541-553.
- Soria Romo, R. (Diciembre de 2008). Comunicación Organizacional: Un modelo aplicable a la microempresa. *Revista Científica*, 1(1), 9-26.
- Sotelo Asef, J. G., & Figueroa Gonzales, E. G. (15 de Diciembre de 2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *Revista Iberoamericana*, 8(15), 29.
- Todorut, D., & Savu, T. A. (2019). The Impact of Conflict in Organizational Communication in School Units. *“Ovidius” University Annals, Economic Sciences Series*, XIX(2), 598-601.

Yáñez Sarmiento, J. R., & Yáñez Sarmiento , M. (Enero de 2019). La satisfacción laboral en la Universidad Metropolitana sede Machala a través de la incidencia de la comunicación organizacional. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas/ Revista Científica Multidisciplinaria de la Universidad Metrolpolitana de Ecuador*, 3(1), 145-152.

Anexos

Anexo 1: Artículo Científico

EDITORIAL

Tesis en formato de artículo científico: Comunicación organizacional y clima laboral del personal docente de las instituciones de Educación Básica de la UGEL – 06

Thesis in scientific article format: Organizational communication and work environment of the teaching staff of the Basic Education institutions of the UGEL – 06

Correspondencia:

Fanny Porras Mendizábal
fannyporras00@gmail.com

Citar como: Porras-Mendizábal F.

Tesis en formato de artículo científico:
Comunicación organizacional y clima laboral
del personal docente de las instituciones de
Educación Básica de la UGEL 06-2020.

Fanny Porras Mendizábal 1,2

1 Universidad Nacional "Enrique Guzmán y Valle"-La Cantuta

2 Universidad Privada "César Vallejos"

Resumen

En la presente investigación se planteó como objetivo principal analizar el nivel de relación de la comunicación organizacional (CO) y clima laboral (CL) del personal docente de las instituciones de Educación Básica de la UGEL 06. El (CL) siendo una problemática que aún es latente en muchas organizaciones, se le ha sumado la aparición del COVID 19 lo que generó que se debilite las relaciones laborales y las formas de comunicarse; así como también, la incertidumbre de los docentes de saber cómo lidiar con el nuevo sistema de trabajo remoto.

La investigación tuvo el enfoque cuantitativo, el tipo de estudio fue básico, el nivel fue correlacional, se aplicó el método hipotético deductivo, el diseño de estudio fue no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 60 docentes, los mismos que conformaron la muestra de 60 docentes de Educación Básica de la UGEL 06, el muestreo fue de tipo no probabilístico teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión. La técnica utilizada fue la encuesta, y el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario para ambas variables, los instrumentos fueron validados a través de un grupo de expertos y la confiabilidad se realizó a través del Alfa de Cronbach

Los resultados evidenciaron un p valor menor a 0.05 lo que rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna; un Rho de 0,610 lo que determinó una correlación alta entre ambas variables en estudio. Es por ello, que se concluye que existe relación entre la (CO) y el (CL) del personal docente de las instituciones de Educación Básica de la UGEL – 06.

Palabras claves: Comunicación organizacional, clima laboral, Educación Básica.

Abstract

On the current, the main objective was to analyze the relationship level of organizational communication and work environment of the Basic Education's teaching staff in the UGEL 06 institutions. Work environment is a problem that is still latent in many organizations, the appearance of the COVID 19 has been added, which has generated the weakening of labor relations and ways of communicating; as well as the uncertainty of teachers knowing how to deal with the new remote work system.

The research had a quantitative focus, the type of study was basic, the level was correlational, the hypothetical deductive method was applied, the study design was non-experimental, cross-sectional, the population was made up of 60 teachers, the same who made up the sample of 60 basic education teachers from UGEL 06, the sampling was of a non-probabilistic type, having in count the inclusion and exclusion criteria, the technique used was the survey and the instrument for data collection was the questionnaire for both variables, the instruments were validated through a group of experts and reliability was performed through the Cronbach Alpha.

The results showed a p value less than 0.05, which rejected the null hypothesis and accepted the alternative hypothesis, a Rho of 0.610, which determined a high correlation between both variables under study. That is why, it was concluded that there is a relationship between the (CO) and (CL) of the teaching staff of the Basic Education institutions of the UGEL - 06.

Key words: Organizational communication, work environment and Basic Education



Introducción

A lo largo del tiempo, el clima laboral ha sido un aspecto de preocupación en las diferentes organizaciones, debido a los diversos problemas a nivel interno; tales como la desconfianza, malos entendidos, conflictos, falta de compromiso, insatisfacción laboral; afectando de esta manera la convivencia y el clima en el ámbito laboral. Es por ello, que esta problemática ha generado el interés de expertos en desarrollar diversos estudios sobre el tema.

Mundialmente, el clima laboral se ha visto afectado generando grandes pérdidas de recursos humanos en las empresas; Keep On Moving (2018) publicó en su blog los resultados de una encuesta realizada por Preparing for take-off, en relación a la rotación del personal, donde indicó que se incrementó en un 23% desde el 2013 al 2018, todo ello debido a factores como la falta de estrategias de integración, poca afinidad con la cultura de la organización, ambiente laboral desfavorable y que en ocasiones deciden pasarlo por alto. En la actualidad, Dinegro (2020) menciona en su publicación basada en el análisis de la encuesta realizada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que la aparición del Covid 19, ha ocasionado que a nivel mundial se agrave la situación del trabajo y que las relaciones laborales sean de incertidumbre. La presión de la actual pandemia ha provocado fragilidad sobre las relaciones laborales, Bucci y Faccendini (2020) refieren en su blog que las relaciones entre los trabajadores y las relaciones hacia los trabajadores se han debilitado debido a la fuerte tensión por la crisis sanitaria.

Teorías relacionadas

Comunicación organizacional (CO): Se ha considerado como teoría base la definición propuesta por Guzmán (2012) quien señala que en toda organización se encuentra presente la comunicación, y para que ésta se pueda ejecutar de forma adecuada es necesaria una planificación previa que ayude al mejoramiento de las relaciones de sus miembros. Asimismo afirmó que la comunicación es una actividad que permite al ser humano, sin importar la distancia, conocer su entorno y el mundo en que vive, y que a pesar de ser una actividad tan cotidiana y sencilla, es necesario tener en cuenta las condiciones en que se produce y el papel que cumplen los hablantes. En la presente investigación se tomó en cuenta como dimensiones de la (CO): La comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal y la comunicación

A nivel nacional, según Perú 21 (2018), la encuesta realizada por Aptitus, el 86% de peruanos renunciarían a su actual trabajo debido al deterioro en la convivencia laboral, asimismo, el 81% de los empleados entrevistados aseguraron que el (CL) afectó el desempeño de sus funciones y el 19% creen que este aspecto no afectó su trabajo. Actualmente, en tiempos de pandemia del COVID -19, es una preocupación para las organizaciones mantener un buen clima laboral durante la crisis sanitaria, representando un gran desafío que deben afrontar. Según Sanz (2020) refiere en su publicación basada en informe de la encuesta realizada por RRHHDigital, señaló que el 92,5% de los encargados de los recursos de personal de las empresas estiman que el COVID 19 afectó el (CL) de sus trabajadores, debido a los cambios radicales y obligados del nuevo sistema de trabajo.

En el entorno local, las instituciones educativas (IE) de Ate, ante la crisis de la pandemia del COVID -19, se vieron afectados debido a los cambios en la nueva forma de trabajo, ocasionando dificultades en la comunicación, donde muchos docentes se han sentido inseguros al afrontar el trabajo remoto, la incertidumbre de no contar con espacios para comunicarse adecuadamente con sus compañeros de trabajo, estudiantes y sus familiares, debilitando de esta manera la convivencia laboral de la (IE). Por ello, es que este estudio buscó analizar la relación que existe entre la (CO) y (CL) del personal docente de las instituciones de Educación Básica (EB) de la UGEL – 06.

diagonal.

Clima laboral (CL): Para esta variable se ha considerado como teoría base la definición propuesta por Palma (2004) quien afirma que los trabajadores tienen una apreciación de su medio laboral y sobre las condiciones que le ofrecen para desarrollarse en la organización. Así mismo hace referencia también que existe aspectos en el ambiente laboral que permite establecer un diagnóstico que promueve acciones preventivas y correctivas que favorecen el fortalecimiento de los objetivos de la organización. En la presente investigación se tomó en cuenta las dimensiones de la (CL) propuestas por Palma (2004): La dimensión autorrealización, dimensión involucramiento laboral, dimensión supervisión, dimensión comunicación y dimensión condiciones laborales.

MÉTODO

Diseño: No experimental-Transversal

Participantes: 60 docentes de Instituciones de Educación Básica de la UGEL 06.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos: La técnica utilizada fue la encuesta. El instrumento utilizado fue el cuestionario para ambas variables.

Procedimiento

Para obtener información se elaboró dos cuestionarios los cuales fueron adaptados al contexto del trabajo remoto de docentes. Luego de ello se procedió a dar validación con un juicio de expertos y la confiabilidad de los contenidos con una prueba piloto de 20 docentes a través del Alfa de Cronbach.

Tipo de investigación

El presente estudio corresponde al enfoque cuantitativo, según Palella y Martins (2012) señalan que consiste en la recolección de datos a través de instrumentos para luego codificarlos, tabularlos y analizarlos con la finalidad de establecer las conclusiones correspondientes. La investigación es de tipo básica, Behar (2008) afirma que esta investigación inicia de una base teórica con la finalidad de generar nuevos conocimientos científicos. El método utilizado es el hipotético- deductivo, Palella y Martins (2012) explican que este tipo de método desarrolla su análisis a partir de lo general a lo particular. El

Posteriormente pudieron ser aplicados el instrumento a través del Google formulario. Así mismo se realizó la tabulación de la información a través del Excel y del programa estadístico SPSS versión 22. De este proceso se pudo obtener resultados para ser descritos e inferenciados.

nivel es descriptivo correlacional, según Palella y Martins (2012) afirman que este nivel pretende interpretar un hecho o fenómeno con la finalidad de determinar su comportamiento, así mismo medir el grado de relación entre las dos variables en estudio. La investigación tiene un diseño no experimental de corte transversal, según Palella y Martins (2012) afirman que este diseño consiste en la observación de los hechos en su contexto real, sin la manipulación ninguna variable, con la finalidad de analizar sus incidencias en un tiempo dado.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta. Palella y Martins (2012) señalan que la encuesta permite la recolección de datos de la muestra para obtener información interesante para la investigación. El instrumento utilizado fue el cuestionario para

ambas variables. Según Behar (2008) lo define como un conjunto de preguntas que sirven para medir los aspectos relacionados a las variables en estudio.

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Respecto a la validez del contenido de los instrumentos, se dio a través de un grupo de expertos. Según, Palella y Martins (2012) señala que la validez del instrumento se determina a través del procedimiento del juicio de expertos, quienes revisan el documento en base a criterios. Para la confiabilidad de los instrumentos se realizó a través del Alfa de Cronbach donde los resultados para el instrumento (CO) el valor fue

Tabla 1.
Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable 1 (CO)

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos de Expertos	Dictamen
1	Dra.	María del Carmen Emilia, Ancaya Martínez	Aplicable
2	Dr.	Mitchell Alberto, Alarcón Díaz	Aplicable

Tabla 2.

Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	Ítems
Comunicación organizacional	,968	30
Clima laboral	,958	30

41

Fuente. Prueba estadística de Alfa de Cronbach.

Resultados descriptivos e inferenciales

Se aplicó el método estadístico hipotético deductivo, según Palella y Martins (2012) explican que este tipo de método desarrolla su análisis a partir de lo general a lo particular. Para ello se utilizó la estadística descriptiva, según Palella y Martins (2012) señalan que consiste en la presentación de los datos tales como son vistos,

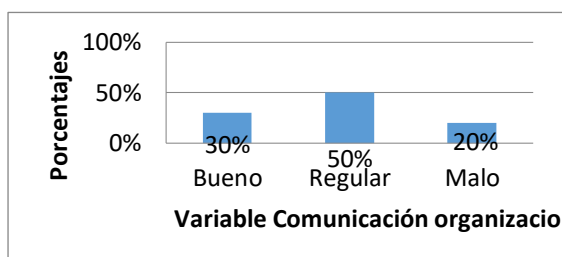


Figura 1. Niveles comunicación organizacional

Se observa que el 50% de los docentes encuestados manifiestan que la (CO) es regular, el 30% refieren que es bueno y el 20% es malo.

pero en forma de tablas y gráficos (ver anexo 3). Así mismo la estadística inferencial se trabajó con el índice de correlación de Spearman. Según Palella y Martins (2012) señalan que su análisis va más allá de los datos, es decir que generaliza los datos de una manera completa (ver anexo4).

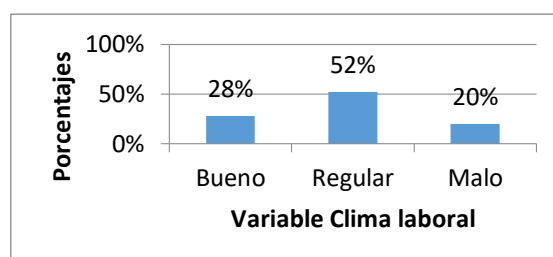


Figura 2. Niveles clima laboral

Se puede observar que el 52% de los docentes encuestados refieren que el (CL) es regular, el 28% es bueno y 20% es malo.

Tabla 3. Contratación de hipótesis general

		Variable CO	Variable CL
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,610
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
	Coefficiente de correlación	,610	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

Discusión

Teniendo en cuenta el análisis estadístico de Rho de Spearman en relación a la hipótesis general se evidencia un nivel de significancia de 0.00 el cual es menor a p valor de 0.05 lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir que existe relación entre la (CO) y (CL) del personal docente de las instituciones de Educación Básica de la UGEL- 06. Por otro lado se encontró una correlación alta de 0,610 entre ambas variables, donde el 50% de docentes refieren que la (CO) es regular y 52% de docentes afirman que el (CL) es regular. Un aporte similar a este estudio es la de Briceños (2019) donde

explican que cada dimensión de la comunicación permite mejorar el clima laboral, es decir que ambas variables guardan relación según los valores menores a 0.05. Así mismo contribuye los aportes de Ríos y León (2020) quienes de acuerdo a su investigación concluyeron que cuando la comunicación es efectiva de parte de los directivos y promueve las buenas relaciones laborales, entonces contribuye al sentido de pertenencia en la empresa donde laboran, lo que se puede entender que tiene que ver con la dimensión del involucramiento laboral del (CL) del presente estudio.

Conclusiones

Se concluye que existe una correlación alta entre la comunicación organizacional y el clima laboral del personal docente de las instituciones de

Básica Regular de la UGEL – 06, según los resultados de significancia p valor menor a 0.05, y Rho de 0.610.

Referencias

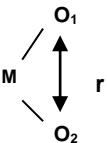
- Abdiel, M. K. (2019). Impact of communication satisfaction and work-life balance on employee turnover intention. *Journal of Tourism Theory and Research*, 5(2), 228-238.
- Arévalo Fernández, L. M., & Valdez Sánchez, J. (16 de Agosto de 2019). Comunicación interna y la productividad laboral en las empresas de Tarapoto. *Cientifi-k*, 7(1), 1-6.
- Ayeni, A. J., & Akinola, O. B. (2020). Organizational Communication and Teachers' Productivity in Secondary Schools in Ondo State, Nigeria. *Revista Journal of Education and Practice*, 11(17), 94-102.
- Behar Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la investigación* (Shalom ed.). Editorial Shalom.
- Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. España-Madrid: UNED.
- Briceño Herrera, S. P. Tesis de Maestría. *Clima organizacional y Comunicación en los trabajadores de una entidad educativa de Lima*. Universidad Ricardo Palma Escuela de Post Grado, Lima, Perú.
- Bucci, L. E., & Faccendini, A. I. (16 de Abril de 2020). *Blog.CLACSO*. Recuperado el 15 de Mayo de 2020, de La violencia laboral (mobbing) en la pandemia del Covid -19: <https://www.clacso.org/la-violencia-laboral-mobbing-en-la-pandemia-del-covid-19/>
- Chand Gautam, S. (Marzo de 2020). Communication for Management: A Semiotics Approach. *Studies in Indian Place Names (UGC CARE Journal)*, 40, 894-902.
- Charry Córdor, H. O. (12 de Marzo de 2018). La Gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *scielo*, 9(1), 1-10.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: Dinámica del éxito en las organizaciones* (2 ed.). Mexico D.F.: McGRAW-HILL/Interamericana.
- Chuquiyaur Delgado, E. Y., & Pinela Pérez, M. M. Tesis. *Relaciones entre la comunicación organizacional y el clima laboral en los trabajadores de la Institución Educativa N° 16119 del C.P Tabacal-Chontali-Jaén 2019*. Universidad Señor de Sipán. Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela Académico Profesional de Administración, Pimentel, Perú.
- De Castro, A. (2014). *Comunicación Organizacional: Técnicas y estrategias* (ECOEd ed.). Barranquilla Colombia: Universidad del Norte.
- Dinegro Marfinez, A. (20 de Abril de 2020). *El mundo laboral y social frente al coronavirus*. Recuperado el 14 de Mayo de 2020, de Blog Otra Mirada: <http://www.otramirada.pe/el-mundo-laboral-y-social-frente-al-coronavirus>
- Dominguez Aguirre, L. R., Ramirez Campos, A. F., & García Mendez, A. (2013). El Clima Laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*.
- Escobar Olguín, H., Flores Solís, F. O., & Carreón Ávila, R. Y. (Julio de 2019). clima laboral: un factor que afecta al desempeño docente. *Latindex*.
- Febrial, E., & Herminingsih, A. (Abril de 2020). The effect of organizational communication and job satisfaction on employee engagement and employee performance at PT. ABYOR INTERNATIONAL. *Revista DIJEMSS*, 1(4), 479-489.
- Gonzales Acuña, M. M. Tesis de Maestría. *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias de Huanuco-2018*. Universidad de Huánuco. Escuela de Post Grado, Huanuco, Perú.
- Guzmán Paz, V. (2012). *Comunicación Organizacional* (1 ed.). Mexico, D.F.: Red Tercer Milenio.
- Haeba Ramli, A. (April de 2019). Work Environment, Job Satisfaction and Employee Performance in Health Services. *Business and Entrepreneurial Review*, 19(1), 29-42.
- Hartinah, S., Suharso, P., Umam, R., Syazali, M., Roslina, R., & Jermisittiparsert, K. (24 de July de 2019). Teacher's performance management: The role of principal's leadership, work environment and motivation in Tegal City, Indonesia. *Management Science Letters*, 235-246.
- Ilwani, H., & Rahmat, H. (2019). The effect of organizational communication climate on performance of employees in BRIGHT PLN BATAM. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 377.

- Khan S.M., & Deepti, S. (Marzo de 2020). Organizational Climate: Review. *Studies in Indian Place Names (UGC Care Journal)*, 40, 1946-1957.
- KOM, K. O. (14 de Agosto de 2018). *Acsendo.blog*. Recuperado el 5 de Mayo de 2020, de <https://blog.acsendo.com/descuido-clima-laboral-perdidas-de-recursos-humanos/>
- León Ambrocio, S. M., & Alza Salvatierra, S. D. (07 de Febrero de 2019). La comunicación organizacional y la motivación de los trabajadores en el negocio de calzado. *Revista Científica "Da Vinci Science"*, 1(2), 43-50.
- López Jiménez, D. F. (02 de Noviembre de 2006). El conocimiento y la comunicación: dos pilares fundamentales de la organización de la sociedad de la información. *Revista Palabra Clave*, 9(2).
- Martínez Muñoz, E., Hernández Gracia, T. J., Torres Flores, D., García Velázquez, M. d., & Montaña Arango, O. (junio de 2018). La realidad comunicacional, liderazgo y clima laboral de la pequeña empresa industrial textil en el Estado de Hidalgo. *Gestión-Organizaciones y Negocio - GEÓN*, 5(1), 76-90.
- Mikulic, I. M., & Cassullo, G. L. (2010). *Algunas consideraciones acerca del concepto de clima social y su evaluación* (Vol. Ficha de cátedra Nº 4). Argentina.
- Montoya Robles, M. (2018). Comunicación organizacional: revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos. *Revista digital: Razón y Palabra*, 22(1).
- Murtiningsih, Muhammand, K., & Bukman, L. (2019). The correlation between supervision of headmaster and interpersonal communication with work ethos of the teacher. *Revista European Journal of Education Studies*, 6(1), 246-256.
- Noboa Salazar, J. G., Barrera Cosiun, G. J., & Rojas Torres, D. (Febrero de 2019). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral. *Revista Científica Ecociencia*, 6(1).
- Noriega Valencia, J. C. Tesis de Maestría. *Gestión administrativa en la comunicación organizacional de la empresa comercializadora de (GLP) de uso doméstico en ciudad de Lima 2019*. Universidad César Vallejos. Escuela de Post Grado. Programa académico de Maestría en Gestión Pública, Lima, Lima, Perú.
- Parella Stracuzzi, S., & Martins Pestana, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa* (3 ed.). Caracas, Venezuela: FEDUPEL.
- Palma Carrillo, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC* (1 ed.). Lima Perú.
- Pedraza Melo, N. (13 de Agosto de 2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1).
- Peru 21. (22 de Agosto de 2018). *El 86% de trabajadores renunciaría por un mal clima laboral*.
- Pineda Henao, A. E. (20 de Enero de 2020). La Comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON*, 7(1).
- Purwantoro, H., & Bagyo, Y. (Agosto de 2019). Organizational citizenship behavior are able to improve the effect of organizational climate, work motivation and organizational justice on employee performance. *Revista Management and Economics Journal (MEC-J)*, 3(2), 195-219.
- Quispe Calli, M. G. Tesis de Maestría. *El compromiso organizacional en la comunicación organizacional laboral de los profesores de la Institución Educativa Nº 40164 José Carlos Mariátegui del distrito de Paucarpata de Arequipa 2019*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Escuela de Post Grado de la Facultad de Ciencias de la educación, Arequipa, Perú.
- Ríos Lara, G. F., & León Saltos, A. C. (Abril de 2020). La Comunicación y la cultura organizacional en el sector de la manufactura de Tungurahua. 99, 04 -10.
- Rodríguez Fernández, L., & Vásquez Sande, P. (1 de Septiembre de 2019). Retos y perspectivas en la comunicación organizacional. *El profesional de la información*, 28(5).
- Sanz, N. (24 de Mayo de 2020). Informe RRHH Digital: Impacto del COVID -19 en el sector de los Recursos Humanos. *RRHH Digital*.
- Solórzano Espinoza, N. V., Parra Ferié, C., Espinoza Arauz, M. Y., & Macías Baberán, J. R. (25 de Marzo de 2020). Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los funcionarios del Registro de la propiedad Manta-EP.-Manabí. *Polo del Conocimiento*, 5(03), 541-553.

- Soria Romo, R. (Diciembre de 2008). Comunicación Organizacional:Un modelo aplicable a la microempresa. *Revista Ciiientífica*(1), 9-26.
- Sotelo Asef, J. G., & Figueroa Gonzales, E. G. (15 de Julio-Diciembre de 2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *Revista Iberoamericana*, 8(15), 29.
- Yáñez Sarmiento, J. R., & Yáñez Sarmiento , M. (Enero de 2019). La satisfacción laboral en la Universidad Metropolitana sede Machala a través de la incidencia de la comunicación organizacional. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas/ Revista Científica Multidisciplinaria de la Universidad Metropolpolitana de Ecuador* , 3(1), 145-152.

Anexo 2: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia								
Título: Comunicación organizacional y clima laboral del personal docente de las instituciones de Educación Básica de la UGEL - 06								
Autor: Br. Fanny Porras Mendizábal								
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
Problema General: ¿Existe relación entre la comunicación organizacional y clima laboral del personal docente de las instituciones de Educación Básica de la UGEL- 06? Problemas Específicos: ¿Existe relación entre la comunicación ascendente y el clima laboral del personal docente de las instituciones de Educación Básica de la UGEL- 06? ¿Existe relación entre la comunicación descendente y el clima laboral del personal docente de las instituciones de Educación Básica de la UGEL- 06? ¿Existe relación entre la comunicación horizontal y el clima laboral del personal docente de las instituciones de Educación Básica de la UGEL- 06? ¿Existe relación entre la comunicación diagonal y el clima laboral del personal docente de las instituciones de Educación Básica de la UGEL- 06?	Objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación organizacional y clima laboral del personal docente de las instituciones de Educación Básica de la UGEL- 06.	Hipótesis general: Existe relación entre la comunicación organizacional y clima laboral del personal docente de las instituciones de Educación Básica de la UGEL – 06	Variable 1: Comunicación organizacional Guzmán (2012) “Un proceso de intercambiar información dentro y fuera de una empresa con un fin previamente planificado; se utiliza para vertebrar los distintos procesos de comunicación de las empresas e instituciones” (p.70).					
	Objetivos específicos: Determinar la relación entre la comunicación ascendente y clima laboral del personal docente de las instituciones de Educación Básica de la UGEL- 06.	Hipótesis específicas: Existe relación entre la comunicación ascendente y clima laboral del personal docente de las instituciones de Educación Básica de la UGEL - 06.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
			Comunicación ascendente	<ul style="list-style-type: none">• Información de desempeño• Ideas y sugerencias• limitaciones y carencias• feedback	1-8	Escala ordinal Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bueno 129-150 Regular 107-128 Malo 85-106	
			Comunicación descendente	<ul style="list-style-type: none">• Mensajes claros y precisos• Canales de comunicación• Funciones o tareas• Objetivos y políticas	9-16			
			Comunicación horizontal	<ul style="list-style-type: none">• Coordinación de trabajo• intercambio de información• Resolución de conflictos• Relaciones interpersonales	17-23			
	Comunicación diagonal	<ul style="list-style-type: none">• Comunicación informal• Comunicación multidireccional	24-30					
				Variable 2: Clima laboral Palma (2004) “Es la percepción que tiene el trabajador en relación a su ambiente de trabajo y las posibilidades de desarrollarse laboralmente”.				
				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
				Autorrealización	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollo personal• Desarrollo profesional	1-6	Escala ordinal Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bueno 121-146 Regular 94-120 Malo 67-93
				Involucramiento laboral	<ul style="list-style-type: none">• Identificación• Compromiso	7-12		
				Supervisión	<ul style="list-style-type: none">• Supervisión• Orientación	13-18		
				Comunicación	<ul style="list-style-type: none">• Fluidez• Celeridad• Claridad• Coherencia	19-24		
	Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none">• Elementos para el trabajo• Cumplimiento de tareas	25-30					

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>ENFOQUE: Cuantitativo TIPO: Básica Nivel: Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal</p>  <p>M= muestra O_x = Comunicación organizacional O_y = Clima laboral r= Correlación entre variable</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p>	<p>Población: Compuesta por 60 docentes de las IE de Educación Básica de la UGEL - 06</p> <p>Tipo de muestreo: Es de tipo no probabilístico por conveniencia</p> <p>Tamaño de muestra: 60 docentes de las IE de Educación Básica de la UGEL – 06.</p>	<p>Variable 1: Comunicación organizacional Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Adaptado de Grace Elvira Vargas Calderón Procedencia: Perú Año: 2016 Estructura: Conformada por 30 ítems Las dimensiones que miden Comunicación organizacional son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación ascendente - Comunicación descendente - Comunicación horizontal - Comunicación diagonal <p>Ámbito de Aplicación: Instituciones educativas Forma de Administración: Indirecta (virtual)</p> <p>Variable 2: Clima laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Adaptado de Sonia Palma Carrillo Procedencia: Perú Año: 2004 Estructura: Conformada por 30 ítems Las dimensiones que miden Clima laboral son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autorrealización - Involucramiento laboral - Supervisión - Comunicación - Condiciones laborales <p>Ámbito de Aplicación: Instituciones educativas Forma de Administración: Indirecta (virtual)</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras</p> <p>INFERENCIAL: Se usará el índice de correlación de Spearman</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$ <p>Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas.</p>

Anexo 3: Matriz de operacionalización

Tabla 6.

Operacionalización de la variable: Comunicación organizacional

Dimensiones	Indicadores	Escala y valores	Niveles y rangos
Ascendente	1-8		Bueno
Descendente	9-16	(5) siempre	129-150
		(4) casi siempre	Regular
Horizontal	17-23	(3) algunas veces	107-128
		(2) casi nunca	Malo
Diagonal	24-30	(1) nunca	85-106

Tabla 7.

Operacionalización de la variable: Clima laboral

Dimensiones	Indicadores	Escala y valores	Niveles y rangos
Autorrealización	1-6	(5) siempre	Bueno
Involucramiento	7-12	(4) casi siempre	121-146
laboral		(3) algunas veces	Regular
Supervisión	13-18	(2) casi nunca	94-120
Comunicación	19-24	(1) nunca	Malo
Condiciones laborales	25-30		67-93

Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos y fichas técnicas

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Estimado(a) docente, el presente cuestionario tiene la finalidad de obtener información de las condiciones de trabajo de los docentes en relación a la Comunicación Organizacional. Es de carácter anónimo, por ello, solicitamos responder con sinceridad, veracidad y con total libertad, marcando con una (X) el casillero de la alternativa que mejor refleje su criterio.

Muchas gracias

ALTERNATIVAS				
1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 ALGUNAS VECES	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE

V.1 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL						
DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN ASCENDENTE		1	2	3	4	5
1	Informo a la dirección oportunamente sobre los trabajos que realizo como docente					
2	Existen facilidades para hacer llegar mis ideas y sugerencias a la dirección.					
3	Me comunico con la dirección haciendo uso de herramientas tecnológicas (WhatsApp, correos electrónicos, etc.).					
4	Siento que la dirección me brinda confianza para hablar sobre asuntos de carácter personal					
5	Existen reuniones virtuales para conocer la planificación del trabajo remoto, en el cual puedo exponer mis ideas.					
6	Informo a la dirección sobre las limitaciones y carencia que dificultan mi labor educativa respecto al trabajo remoto.					
7	Transmito a la dirección sobre mis dudas respecto a las documentaciones que me solicita.					
8	Me dirijo a la dirección para solicitar retroalimentación sobre mi labor como docente					
DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN DESCENDENTE						
11	La información que recibo de la dirección es útil e importante para el desarrollo de mis labores.					
12	La dirección utiliza un lenguaje claro que permite comprender lo que necesita de mi trabajo					
13	La dirección brinda información suficientemente y clara sobre las actividades a realizar a través de diferentes plataformas digitales					
14	La dirección utiliza diferentes medios de comunicación como circulares, reuniones virtuales, correo electrónico, teléfono, celular, etc., para informar o coordinar con los docentes.					

15	La dirección me brinda sugerencias sobre el desarrollo del trabajo remoto con mis estudiantes.					
16	La dirección informa sobre los nuevos cambios en los servicios de la institución educativa (IE), respecto a las funciones y tareas que debemos realizar.					
DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN HORIZONTAL						
17	Existen reuniones del equipo directivo o coordinadores académicos con la finalidad de tomar decisiones respecto a las actividades de trabajo remoto de la IE.					
18	La comunicación entre el equipo directivo o coordinadores académicos contribuye a la consecución de objetivos de la IE					
19	El equipo directivo o coordinadores académicos comparten experiencias laborales con la finalidad de fortalecer las relaciones interpersonales					
20	La comunicación entre el equipo directivo o coordinadores académicos permite la resolución de conflictos institucionales.					
21	Cuando surge algún conflicto entre los docentes se resuelven a través de la comunicación					
22	La comunicación que se establece entre el equipo directivo o coordinadores académicos es cordial y respetuosa.					
23	Se da importancia a la comunicación para facilita la integración de actividades en mi IE.					
DIMENSIÓN 4: COMUNICACIÓN DIAGONAL						
24	En la IE existen momentos de confraternidad con la finalidad de generar las relaciones personales entre las diferentes áreas de trabajo					
25	La comunidad educativa cuenta con el directorio telefónico y correos electrónicos para facilitar la comunicación a través de diferentes medios de comunicación.					
26	La IE ha implementado estrategias de comunicación a través foros, chats, correo electrónico, etc., para fortalecer el clima laboral					
27	En la IE compartimos información y coordinamos con las diferentes áreas de trabajo.					
28	La IE planifica actividades para fortalecer la comunicación entre otras áreas de trabajo.					
29	En la IE se realizan coordinaciones con las diferentes áreas de trabajo que permiten el cumplimiento de objetivos comunes					
30	Para tomar decisiones importantes a nivel de la IE involucran a todo el personal de la IE					

Fuente: Adaptado de Grace Elvira Vargas Calderón

Ficha técnica para la variable comunicación organizacional

Nombre del instrumento	: Cuestionario sobre la comunicación organizacional
Adaptado de	: Grace Elvira Vargas Calderón
Lugar	: Instituciones de Educación Básica de la UGEL 06
Tipo de aplicación	: Indirecta (formulario Google)
Fecha de aplicación	: 2020
Objetivo	: Determinar el nivel de comunicación organizacional
Administrado a	: 60 docentes
Tiempo	: 30´
Margen de error	: 0.00
Observación	:

El instrumento es de escala tipo Likert, de tipo de aplicación indirecta y consta de 30 ítems distribuidos por dimensiones de la siguiente forma: comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal y comunicación diagonal, los cuales se enmarcan en los niveles: malo, regular o bueno.

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CLIMA LABORAL

Estimado (a) docente, el presente cuestionario tiene la finalidad de obtener información de las condiciones de trabajo de los docentes en relación al Clima Laboral. Es de carácter anónimo, por ello, solicitamos responder con sinceridad, veracidad y con total libertad, marcando con una (X) el casillero de la alternativa que mejor refleje su criterio.

Muchas gracias

ALTERNATIVAS				
1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 ALGUNAS VECES	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE

V.2 CLIMA LABORAL						
DIMENSIÓN 1: AUTORREALIZACIÓN		1	2	3	4	5
1	La dirección se interesan por el éxito de su personal					
2	En la IE se promueve la generación de ideas creativas o innovadora.					
3	La IE brinda oportunidades a su personal para progresar profesionalmente.					
4	La dirección expresa reconocimiento por los logros en el desempeño docente					
5	Las actividades en las que se trabaja actualmente permiten aprender y desarrollarse respecto al trabajo remoto.					
6	La dirección promueve capacitaciones remotas que se necesita para responder al nuevo sistema de trabajo.					
DIMENSIÓN 2: INVOLUCRAMIENTO LABORAL		1	2	3	4	5
7	Me considero factor clave para el éxito de la IE.					
8	En el trabajo, siento que hago mejor las cosas cada día.					
9	Los productos y/o servicios de la IE, son motivo de orgullo del personal.					
10	Hay una clara definición de visión, misión y valores en la IE.					
11	Los docentes están comprometidos con la IE.					
12	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite mi desarrollo del personal.					

	DIMENSIÓN 3: SUPERVISIÓN	1	2	3	4	5
13	En la IE, se mejoran continuamente los métodos de trabajo teniendo en cuenta el nuevo sistema de enseñanza remota debido al monitoreo.					
14	La evaluación de mi desempeño docente me ayuda a superar las dificultades					
15	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades pedagógicas que se brindan virtualmente a los estudiantes.					
16	El trabajo se supervisa en función a las metas que se consideraron en el proceso de planificación de la IE.					
17	La dirección brinda apoyo para superar los obstáculos que se me presenta en la labor docente.					
18	La dirección es clara en la asignación de las responsabilidades del cargo docente.					
	DIMENSIÓN 4: COMUNICACIÓN	1	2	3	4	5
19	Es posible la comunicación e interacción con las personas de mayor jerarquía.					
20	En la IE, se afronta y superan los obstáculos respecto a la comunicación.					
21	La IE fomenta y promueve la comunicación interna.					
22	La dirección escucha los planteamientos que se le hacen.					
23	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
24	En los grupos de trabajo, la comunicación se da de forma coherente y precisa.					
	DIMENSIÓN 5: CONDICIONES LABORALES	1	2	3	4	5
25	La remuneración es atractiva en comparación con las de otras organizaciones.					
26	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
27	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí para el cumplimiento de los objetivos de la IE.					
28	Los objetivos de trabajo son retadores teniendo en cuenta el uso de herramientas digitales.					
29	Los docentes tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
30	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					

Fuente: Adaptado de Sonia Palma Carrillo

Ficha técnica para la variable clima laboral

Nombre del instrumento	: Cuestionario Escala Clima Laboral CL_SPC
Adaptado de	: Sonia Palma Carrillo (2004)
Lugar	: Instituciones de Educación Básica de la UGEL 06
Tipo de aplicación	: Indirecta (formulario Google)
Fecha de aplicación	: 2020
Objetivo	: Determinar el nivel de clima laboral
Administrado a	: 60 docentes
Tiempo	: 30´
Margen de error	: 0.00
Observación	:

El instrumento es de escala tipo Likert, de tipo de aplicación indirecta y consta de 30 ítems distribuidos por dimensiones: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, los cuales se enmarcan en los niveles: malo, regular o bueno.

Anexo 5: Validación de los instrumentos

Tabla 8.

Validez de contenido por juicio de expertos de instrumentos de la variable (CO) y (CL)

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos de Expertos	Dictamen
1	Dra.	María del Carmen Emilia, Ancaya Martínez	Aplicable
2	Dr.	Mitchell Alberto, Alarcón Díaz	Aplicable

----- Forwarded message -----

De: **MITCHELL ALBERTO ALARCON DIAZ** <malarcond@ucv.edu.pe>

Date: mar., 2 jun. 2020 a las 16:07

Subject: Validación de instrumentos

To: INVESTIGACION EPG ATE <investigacion.epg.ate@ucv.edu.pe>, MARIA DEL CARMEN EMILIA ANCAYA MARTINEZ <mancayam@ucv.edu.pe>

Estimada Dra. Helga Majo:

Previo saludo, le remito el informe respecto a la validación de los instrumentos de los estudiantes del Programa en Maestría en Administración de la Educación (docente: MARIA DEL CARMEN ANCAYA MARTINEZ).

Atte.,

Atte.,



Mitchell Alberto Alarcón Díaz |
Docente Tiempo Completo | Área de Investigación
T. +51(1)2024342 Anx. 2051 | Cel. 945807918

--

Agradeciendo su gentil atención.

Atte.



MARÍA DEL CARMEN ANCAYA MARTÍNEZ | DTC
Unidad de Posgrado | Campus Ate
T. +51(1)2024342 Anx. 8642
mancayam@ucv.edu.pe
ORCID ID <https://orcid.org/0000-0003-4204-1321>

PROGRAMA	ESTUDIANTE	INSTRUMENTO	OPINION Dr. Mitchell Alberto Alarcón Díaz	OPINION Dra. María Del Carmen E. Ancaya Martínez	OBSERVACIONES
MAE	BERNAOLA GRANDEZ DE ROJAS, YUL	FICHA TÉCNICA	APLICABLE	APLICABLE	
MAE	CASTILLO ARCE, GERVIS LIZARDO	CERTIFICADO DE VALIDEZ	APLICABLE	APLICABLE	
MAE	DE LA CRUZ RUDAS, SHARMILA BEAT	CERTIFICADO DE VALIDEZ	APLICABLE	APLICABLE	
MAE	GAMBOA CASTILLO, EPIFANIA	CERTIFICADO DE VALIDEZ	APLICABLE	APLICABLE	
MAE	HEREDIA CAJAVILCA, ELVA IZCHEL	CERTIFICADO DE VALIDEZ	APLICABLE	APLICABLE	
MAE	HUALLPA EDUARDO, YANET	CERTIFICADO DE VALIDEZ	APLICABLE	APLICABLE	
MAE	PEÑA ESPINOZA, FIORELLA	CERTIFICADO DE VALIDEZ	APLICABLE	APLICABLE	
MAE	PORRAS MENDIZABAL, FANNY	CERTIFICADO DE VALIDEZ	APLICABLE	APLICABLE	
MAE	QUISPE VALER, JOHNNY WILFREDO	CERTIFICADO DE VALIDEZ	APLICABLE	APLICABLE	
MAE	REITER COCHACHI, SHAZY	CERTIFICADO DE VALIDEZ	APLICABLE	APLICABLE	
MAE	SANDOVAL DE LA CRUZ, MIGUEL ANG	CERTIFICADO DE VALIDEZ	APLICABLE	APLICABLE	
MAE	VALDIVIA LAURA, LIDIA BASILIA	FICHA TÉCNICA	APLICABLE	APLICABLE	
MAE	ZARATE COZ, JUDITH VIVIAN	CERTIFICADO DE VALIDEZ	APLICABLE	APLICABLE	

Anexo 6: Prueba de confiabilidad de instrumentos.

Tabla 9.

<i>Interpretación del coeficiente de confiabilidad</i>	
Rango	Nivel
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente. Tomado de Palella y Martins (2012)

Tabla 10.

Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	Ítems
Comunicación organizacional	,968	30
Clima laboral	,958	30

Fuente. Prueba estadística de Alfa de Cronbach.

Anexo 7: Matriz de datos

	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL																													
	D1 COMUNICACIÓN ASCENDENTE								D2 COMUNICACIÓN DESCENDENTE								D3 COMUNICACIÓN HORIZONTAL							D4 COMUNICACIÓN DIAGONAL						
	ítems								ítems								ítems							ítems						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
E1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
E2	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	5	4	4	4	5	5
E3	5	4	5	2	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4
E4	5	4	4	3	2	3	3	2	4	4	2	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	3	4	3	3	2	3	3
E5	5	3	5	2	2	3	3	3	5	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3
E6	4	4	5	4	5	4	3	2	4	5	4	4	2	3	3	3	4	3	2	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4
E7	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
E8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
E9	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5
E10	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E11	4	4	5	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4
E12	5	3	5	2	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	4	4	3	3	3	3
E13	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4
E14	4	4	3	3	3	3	3	2	5	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3
E15	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4
E16	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E17	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E18	5	2	5	1	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	5	1	5	5	5	3
E19	5	4	5	3	2	3	3	3	5	4	2	4	3	4	3	4	2	4	2	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	3
E20	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
E21	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	5	3	5	4	4	5
E22	5	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5
E23	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
E24	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3
E25	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4
E26	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	5	4	3	2	5	4	4	3	3	4
E27	4	4	3	3	5	5	3	1	5	4	3	5	3	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5
E28	5	5	5	5	3	2	3	2	5	5	5	5	3	5	4	4	3	5	3	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5
E29	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3
E30	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
E31	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3
E32	4	3	2	1	4	2	2	2	4	4	2	4	2	2	1	1	5	4	4	2	2	4	2	2	5	3	3	3	2	4
E33	4	5	5	3	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
E34	5	4	5	2	5	5	5	5	3	3	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
E35	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	5
E36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
E37	4	4	4	3	4	5	3	1	3	4	2	4	3	4	4	5	5	4	3	3	3	5	5	3	5	5	3	2	5	5
E38	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
E39	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	5
E40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E41	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	3	5	4	4	4	4	1	1	2	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3
E42	5	4	5	2	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
E43	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4

E44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4			
E45	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	3	4	3	5	5	
E46	3	3	4	3	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	2	4	3	4		
E47	3	3	3	2	4	3	1	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	5	5	4	3	2	3	4	4	4	3		
E48	4	4	5	2	5	5	4	3	4	4	5	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2		
E49	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	5	4	4	4	4	4		
E50	3	4	5	4	5	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	1	3	4	3	5	5		
E51	4	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4	2	4	4	5	2	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3		
E52	4	5	4	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
E53	4	4	4	3	5	3	3	2	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	
E54	5	5	5	2	4	5	4	3	3	4	3	5	3	3	2	3	4	3	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	2	2	
E55	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	
E56	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	2	3	5	4	4	5	5	5	5	2	2	5	5	4	5	5	
E57	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
E58	5	4	4	3	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
E59	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	
E60	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	3	3	3	4	4	

	CLIMA LABORAL																													
	D1 AUTORREALIZACIÓN						D2 INVOLUCRAMIENTO LABORAL						D3 SUPERVISIÓN						D4 COMUNICACIÓN						D5 CONDICIONES LABORALES					
	ítems						ítems						ítems						ítems						ítems					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
E1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3
E2	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	2	4	4	3	4
E3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3
E4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	4
E5	3	3	3	2	3	5	3	3	5	3	4	2	2	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3
E6	5	5	5	5	4	3	4	3	3	5	3	4	3	5	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	4	5	3	5	4	5
E7	1	2	1	3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5
E8	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	5	4	2	4	4	2	4
E9	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
E10	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	3	5	4	2	4	3	3	4	5	2	3	4	4
E11	1	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5	5	3	3	5	5	4	5	4	3
E12	4	4	4	2	4	2	2	3	4	3	4	2	4	2	3	3	2	3	5	4	2	3	2	4	4	3	2	4	3	2
E13	5	5	3	3	2	5	3	2	5	3	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	3
E14	4	3	2	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3
E15	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
E16	3	3	3	4	4	5	5	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	4	3	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5
E17	1	1	1	4	3	1	2	2	4	3	3	3	2	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	1	3
E18	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	3	4	4	5	3
E19	3	5	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	4	5	3	4	5	4	3
E20	5	4	4	5	5	5	3	5	3	3	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3
E21	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E22	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
E23	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
E24	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5
E25	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
E26	4	4	2	4	3	5	3	2	4	2	5	3	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E27	5	4	3	4	4	4	1	1	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	3	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5
E28	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	4	4	4	5	5	3	5	4	5	5	3	5
E29	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2
E30	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	2	3	3	2	4	3	4	5	5	4	4	4	5
E31	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2
E32	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	4	2	3	3	4	2	3	2	2	3	4
E33	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	3	3	5	4	4	1	1	1	3	4	5	1	5	5	5	4	5	3	3
E34	5	4	4	5	5	5	5	2	4	3	4	3	3	4	3	5	3	5	3	5	3	3	5	3	4	3	5	5	3	5
E35	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5
E36	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5
E37	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	5

E38	4	5	5	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5
E39	4	3	5	4	4	5	3	3	5	4	5	3	4	4	5	5	4	3	5	4	5	3	5	3	2	4	5	4	4
E40	2	3	5	3	5	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5
E41	3	3	2	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3
E42	3	3	3	4	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	5	3	3	4
E43	3	4	4	5	5	4	3	3	3	1	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	3	3	4	3	5	5
E44	1	1	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	2	4	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1
E45	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
E46	4	3	3	5	3	5	3	3	4	2	3	2	1	3	3	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3
E47	4	5	4	4	4	5	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2
E48	3	3	3	3	5	5	5	5	3	2	3	2	3	3	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3
E49	3	3	2	3	2	2	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	2	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2
E50	5	4	3	5	3	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	5
E51	1	3	2	5	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	5	5	5	4	3	5	3	5	3	3	3	4	4	5
E52	5	5	3	5	3	5	3	3	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	3	5	3	3	3	3	4
E53	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	4	4	3	2	3	2	3	4
E54	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	3	5	3	3	5	3	5	4	3	5	5	4	3	4	3	4	3	4
E55	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	2	4	3	2	3	4
E56	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	2	4	2	2	4
E57	4	5	4	4	4	5	5	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
E58	2	5	2	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	3	5	3	4	5	4	5	3	5	3	5
E59	3	3	2	1	2	3	5	4	3	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	5	3	2	2	3
E60	3	4	3	2	3	2	1	4	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2

Anexo 8: Estadística descriptiva

Tabla 11.

Distribución de frecuencias de la percepción de la variable comunicación organizacional

Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje válido
Bueno	129-150	18	30%
Regular	107-128	30	50%
Malo	85-106	12	20%
Total		60	100%

Tabla 12.

Distribución de frecuencias de la percepción de la dimensión comunicación ascendente

Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje válido
Bueno	34-40	25	42%
Regular	27-33	29	48%
Malo	19-26	6	10%
Total		60	100%

Tabla 13.

Distribución de frecuencias de la percepción de la dimensión comunicación descendente

Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje válido
Bueno	34-40	26	43%
Regular	27-33	25	42%
Malo	20-26	9	15%
Total		60	100%

Tabla 14.

Distribución de frecuencias de la percepción de la dimensión comunicación horizontal

Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje válido
Bueno	34-40	34	57%
Regular	27-33	24	40%
Malo	19-26	2	3%
Total		60	100%

Tabla 15.

Distribución de frecuencias de la percepción de la dimensión comunicación diagonal

Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje válido
Bueno	34-40	20	33%
Regular	27-33	31	52%
Malo	19-26	9	15%
Total		60	100%

Tabla 16.

Distribución de frecuencias de la percepción de la variable Clima laboral

Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje válido
Bueno	121-146	17	28%
Regular	94-120	31	52%
Malo	67-93	12	20%
Total		60	100%

Tabla 17.

Distribución de frecuencias de la dimensión autorrealización

Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje válido
Bueno	25-30	22	37%
Regular	18-24	27	45%
Malo	11-17	11	18%
Total		60	100%

Tabla 18.

Distribución de frecuencias de la dimensión involucramiento laboral

Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje válido
Bueno	25-30	14	23%
Regular	19-24	34	57%
Malo	13-18	12	20%
Total		60	100%

Tabla 19.

Distribución de frecuencias de la dimensión supervisión

Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje válido
Bueno	26-30	16	27%
Regular	20-25	31	52%
Malo	14-19	13	21%
Total		60	100%

Tabla 20.

Distribución de frecuencias de la dimensión comunicación

Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje válido
Bueno	25-30	20	33%
Regular	20-24	27	45%
Malo	15-19	13	22%
Total		60	100%

Tabla 21.

Distribución de frecuencias de la dimensión condiciones laborales

Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje válido
Bueno	25-30	23	38%
Regular	18-24	27	45%
Malo	11-17	10	17%
Total		60	100%